

## 1 Algemeen

### 1.1 Doel

Het doel van deze procedure is het adequaat afhandelen van klachten en beroepszaken teneinde recht te doen aan partijen die klagen en in beroep gaan en het systeem van NCI te verbeteren. Deze procedure is bedoeld ter informatie van externe partijen die klagen of in beroep gaan. De procedure is openbaar toegankelijk via de website van NCI.

### 1.2 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten en beroepszaken van externe partijen.

### 1.3 Beheer van deze procedure

De Directeur en Certificatie Manager van NCI zijn verantwoordelijk voor de inhoud van deze procedure. Deze procedure is onderdeel van het managementsysteem van NCI.

### 1.4 Referenties

Algemene certificatie procedure van NCI.

### 1.5 Definities

Klacht: Een schriftelijk of mondeling geuite klacht ten aanzien van de werkwijze van NCI, één van haar medewerkers of over één van de klanten van NCI.

Wanneer een klant een klacht wenst in te dienen m.b.t. de onafhankelijkheid van NCI, dan kan men zich (anoniem) wenden tot voorzitter (dhr. J. Hopman) van de Commissie van Waarborging en Onpartijdigheid via mailadres [cvwo@nci-bv.nl](mailto:cvwo@nci-bv.nl)

Beroep: Een schriftelijk ingediend bezwaar tegen een certificatiebeslissing (in de breedste zin) van NCI of het inadequaat afhandelen van een klacht. Het beroep dient binnen 14 dagen na het voorval per aangetekend schrijven ingediend te zijn bij NCI.

### 1.6 Vertrouwelijkheid

Elke klacht of beroep wordt vertrouwelijk behandeld met betrekking tot degene die de klacht indient en het onderwerp van de klacht.

## 2 Verantwoordelijkheden

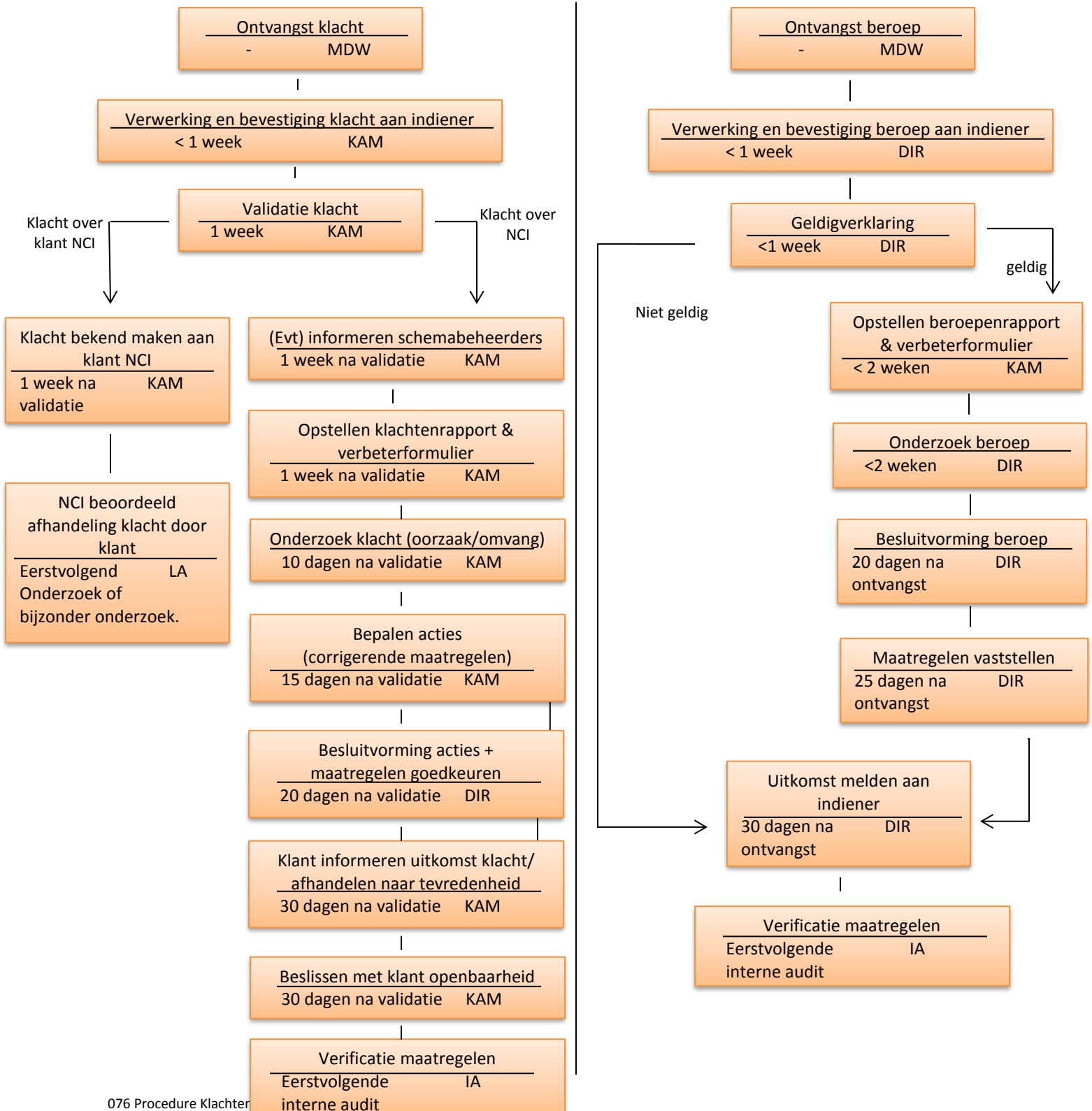
Alle medewerkers van NCI zijn verantwoordelijk voor het melden en registreren van alle mondelinge klachten. De Directeur en de Certificatie Manager van NCI zijn verantwoordelijk voor het behandelen van klachten en beroepszaken. NCI is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht/beroep.

Het besluit over de reactie op de klacht dient te worden genomen door person(en) die niet betrokken zijn bij het onderwerp van de klacht. Het beroep zal worden behandeld door iemand die niet eerder is betrokken geweest bij het onderwerp van de beroepszaak.

### 3 Proces

#### 3.1 Schematisch weergave van het proces

In het onderstaande stroomschema is weergegeven per onderwerp binnen welke termijn deze afgehandeld dient te zijn en wie hiervoor verantwoordelijk is.



### 3.2 Toelichting bij proces klachten (stroomschema):

- Bij ontvangst van een klacht zal NCI bevestigen of de klacht betrekking heeft op certificatieactiviteiten waarvoor zij verantwoordelijk is en zo ja, de klacht in behandeling nemen. Indien de klacht een certificaathouder betreft, moet bij het onderzoek van de klacht rekening worden gehouden met de doeltreffendheid van het gecertificeerde managementsysteem.
- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.
- Elke klacht over een certificaathouder moet binnen een gepaste termijn aan de betrokken certificaathouder worden doorgestuurd.
- Het proces voor klachtenbehandeling bestaat uit de volgende elementen en methoden:
  - a) een overzicht van het proces voor ontvangst, validering en onderzoek van de klacht, en van de besluitvorming over de naar aanleiding ervan te nemen maatregelen;
  - b) de opvolging en registratie van klachten, inclusief de genomen maatregelen om ze op te lossen;
  - c) bewerkstelligen dat alle passende correcties en corrigerende maatregelen worden toegepast.
- NCI is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle noodzakelijke informatie voor het valideren van de klacht.
- Voor zover mogelijk zal NCI de ontvangst van de klacht bevestigen en voortgangsrapportages en het resultaat aan de indiener van de klacht leveren.
- De aan de indiener van de klacht kenbaar te maken beslissing moet worden genomen of worden beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.
- Voor zover mogelijk moet de certificatie-instelling de indiener van de klacht formeel op de hoogte brengen van het einde van het behandelingsproces van de klacht.
- De certificatie-instelling moet samen met de klant en de indiener van de klacht bepalen of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

### 3.3 Toelichting bij proces beroep (stroomschema):

- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover mogen niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.
- Het proces voor beroepszaken bestaat uit de volgende elementen en methoden:
  - d) een overzicht van het proces voor ontvangst, geldigverklaring en onderzoek van de beroepszaak en van de besluitvorming over de naar aanleiding ervan te nemen maatregelen; rekening houdend met de resultaten van eerdere soortgelijke beroepszaken;
  - e) de opvolging en registratie van de beroepszaken, inclusief de genomen maatregelen om ze op te lossen;
  - f) bewerkstelligen dat alle passende correcties en corrigerende maatregelen worden toegepast.
- Voor zover mogelijk zal NCI de ontvangst van het beroep bevestigen en voortgangsrapportages en het resultaat aan de indiener van de klacht leveren.

- De aan de indiener van het beroep kenbaar te maken beslissing moet worden genomen of worden beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van het beroep.
- Voor zover mogelijk moet de certificatie-instelling de indiener van het beroep formeel op de hoogte brengen van het einde van het behandelingsproces van het beroep.

#### **4 Randvoorwaarden bij proces**

Bij de klachten- en beroepsprocedure behoren de volgende randvoorwaarden:

- Een derde partij dient altijd eerst een klacht in te dienen bij de klant van NCI. Pas wanneer zij niet tevreden zijn met de afhandeling van deze klacht, kunnen zij een klacht indienen bij NCI.
- NCI dient de schemabeheerder te informeren wanneer een klacht betrekking heeft op het betreffende schema.
- NCI verbindt zich ertoe om de klacht of het beroep met de nodige zorg en onafhankelijkheid te onderzoeken
- Elke partij draagt zelf de eventueel gemaakt kosten van deze interne beroepsprocedure
- In geval van afwijzing van het beroep is een tweede interne beroepsprocedure niet mogelijk. In dat geval zal moeten worden overgegaan tot arbitrage
- Te allen tijde kan een klager zich wenden tot de Raad voor Accreditatie met een klacht over NCI, ook nadat de beroepsprocedure is afgerond