	Titel: Klachtenprocedure	
	Document: PR-10	
Auteur: L.J.M. van Belle	Versie nr.: 2	Pagina 1 van 3
Goedgekeurd: Directie Certiforce C.i.	Datum: 12-09-2019	Invoeringsdatum: 12-09-2019

Doel

In het streven naar een eenduidige, beheerste aanpak is in deze procedure de werkwijze beschreven met betrekking tot het afhandelen van klachten. Daarbij is het nadrukkelijk de bedoeling dat indieners van klachten op een correcte manier worden bejegend en dat klachten zorgvuldig worden afgehandeld.

Definities

	=	
Klacht	=	Het te kennen geven van ontevredenheid van een klant over het certificatieproces en daaraan gerelateerde zaken.
Klager	=	Degene die een klacht indient; dit kan in plaats van de klant zelf ook een andere partij zijn.
Voorzitter beroepscommissie	=	Onafhankelijk persoon waarbij het ongenoegen over de afhandeling van een klacht schriftelijk neergelegd kan worden.

Toepassingsgebied


Dit document heeft betrekking op alle klachten die bij Certiforce C.i. B.V. worden ingediend en is van belang voor alle medewerkers van Certiforce C.i. B.V. die betrokken zijn bij de correcte afhandeling daarvan.

Werkwijze (procesflow)

1. De klacht wordt schriftelijk bij Certiforce C.i. B.V. ingediend en gericht aan:
Certiforce C.i. B.V.
T.a.v. de directie
Klootsemastraat 1
7009 CE Doetinchem

De klacht kan zowel betrekking hebben op personeel werkzaam voor Certiforce C.i. B.V. als op de gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van Certiforce C.i. B.V. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

2. De klager ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging worden opgenomen: de datum van de gebeurtenissen, gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.
3. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de gebeurtenissen, gedragingen en/of uitlatingen langer dan één jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
4. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
5. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gebeurtenissen, gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, in eerste instantie één van de directeuren van Certiforce C.i..
6. Beide partijen (de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft) worden in de gelegenheid gesteld om te worden gehoord. In beide gevallen wordt er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

	Titel: Klachtenprocedure	
	Document: PR-10	
Auteur: L.J.M. van Belle	Versie nr.: 2	Pagina 2 van 3
Goedgekeurd: Directie Certiforce C.i.	Datum: 12-09-2019	Invoeringsdatum: 12-09-2019

7. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht afgehandeld.

8. Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager geïnformeerd binnen 6 weken na binnenkomst klacht. De informatie bevat de reden van uitstel en de klager zal zo spoedig worden geïnformeerd (afhankelijk van duur onderzoek) doch binnen 3 maanden.

9. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

10. Wanneer een klacht volgens de klager niet naar zijn tevredenheid is afgehandeld dan heeft deze de mogelijkheid om zich schriftelijk te wenden tot de beroepscommissie via:
 Certiforce C.i. b.v
 T.a.v. de voorzitter van de beroepscommissie
 Klootsemastraat 1,
 7009 CE Doetinchem
 De beroepscommissie is verantwoordelijk voor het behandelen van het beroep conform procedure PR-11
 De uitspraak van de beroepscommissie is binden voor Certiforce. Certiforce zal uitvoering geven aan de uitspraak van de beroepscommissie.

11. De directie draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Registratie

Document	Verantwoordelijke	Bewaarplaats	Bewaartermijn
Klacht (ingediend)	Directie	Administratie	Zolang actueel
Klacht (afgehandeld)	Directie	Archief	5 jaar
Klachtenregistratie	Directie	Administratie	Zolang actueel

Beroepscommissie:
 Directeur Certiforce
 Thijs Pijls CINOP
 Barbara Becker Extrack

Gebruikte formulieren

FO-11 Klachtenformulier