

## 1. Doel en Toepassingsgebied

Doel van deze procedure is een duidelijke en eenduidige werkwijze te bewerkstelligen met betrekking tot het behandelen van klachten en beroepen. De procedure is van toepassing op alle soorten meldingen die door klanten en derden worden gedaan.

## 2. Verantwoordelijke functies

Operationeel directeur  
Kwaliteitsmanager  
Certificatie coördinator  
Alle medewerkers

## 3. Bijbehorende formulieren/documenten

|            |                   |
|------------|-------------------|
| FOR.08.001 | Meldingsformulier |
|------------|-------------------|

## 4. Referenties

|            |                          |
|------------|--------------------------|
| PRO.08.004 | Corrigerende maatregelen |
|------------|--------------------------|

## 5. Definities

|                   |                                                                                                                                                                                |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NCK of Normec NCK | Normec NCK B.V.                                                                                                                                                                |
| Klacht            | Een melding van klanten, opdrachtgevers of derden die betrekking heeft op de werkwijze, de organisatie of de (ingehuurde) medewerker(s) van Normec NCK of diens onderaannemers |
| Afwijking         | Een melding van eigen of ingehuurde medewerker die betrekking heeft of het niet voldoen aan de in het KMS voorgeschreven werkwijze.                                            |
| Verbetervoorstel  | Een melding van eigen of ingehuurde medewerkers welke geen afwijking is, maar wel eventueel kan dienen ter verbetering van het KMS                                             |
| Beroep            | Schriftelijk bezwaar van een klant op een genomen beslissing van Normec NCK                                                                                                    |
| Melder            | De persoon of organisatie waar de melding zijn oorsprong vindt.                                                                                                                |

## 6. Uitvoering

### 6.1 Klachten

Klachten worden door degene die de melding ontvangt geregistreerd op een meldingsformulier. Meldingen kunnen in ontvangst worden genomen door alle medewerkers en extern personeel. Alle meldingsformulieren worden voorgelegd aan de kwaliteitsmanager of operationeel directeur.

De klachten worden in behandeling genomen door de operationeel directeur eventueel in samenwerking met de manager kwaliteit en bedrijfsvoering. Het kan voorkomen dat de operationeel directeur of de manager kwaliteit en bedrijfsvoering (of beiden) aanleiding zijn voor de melding. In deze gevallen dient altijd geborgd te zijn dat de behandelaar onafhankelijk is van de melding.

Normec NCK neemt telefonisch contact op met de melder om mogelijk de eerste kou uit de lucht te halen. Mocht dit niet lukken dan zal Normec NCK de melder schriftelijk op de hoogte van de ontvangen klacht, binnen twee weken na ontvangst van de melding.

De klachten worden door de operationeel directeur eventueel in overleg met de kwaliteitsmanager beoordeeld op basis van vastgelegde procedures binnen NCK (handboek, systeempcedures) en de algemeen aanvaarde goede gebruiken.

Als een klacht gegrond wordt verklaard, neemt de operationeel directeur corrigerende maatregelen. De corrigerende maatregelen en de termijn van afhandeling hiervan worden opgenomen op het meldingsformulier. Verdere opvolging is opgenomen in de procedure 'PRO.08.004 Corrigerende maatregelen'.

Normec NCK ziet er op toe dat het indienen van de klacht, het onderzoek ervan en de beslissing hierover niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

De kwaliteitsmanager ziet erop toe dat de maatregelen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

De melder wordt door de directeur op de hoogte gesteld van het resultaat van het onderzoek en de eventuele genomen of te nemen corrigerende maatregelen.

## 6.2 Beroep

Beroepen worden behandeld door de operationeel directeur in overleg met de kwaliteitsmanager.

Tegen door Normec NCK genomen beslissingen tijdens het certificatie-traject kan beroep aangetekend worden door het indienen van een schriftelijk beargumenteerd bezwaarschrift. Dit bezwaarschrift moet binnen 30 dagen na dagtekening van de beslissing bij de operationeel directeur worden ingediend. Het bezwaarschrift zal worden beoordeeld op geldigheid en wordt verder in behandeling genomen.

De kwaliteitsmanager gaat in eerste instantie na of e.e.a. in goed overleg opgelost kan worden. Mocht dit niet lukken, dan worden de overblijvende meningsverschillen in overleg met de klant voorgelegd aan een enkele arbiter. Dit is een arbiter die zowel voor de klant als voor Normec NCK acceptabel is. De klant kan hiertoe een door Normec NCK voorgestelde arbiter wraken.

De arbiter:

- mag geen direct of indirect belang bij de beslissing hebben;
- moet deskundig zijn op het gebied waarop het beroep betrekking heeft;
- moet daarom een opleiding op minimaal HBO-niveau gevolgd hebben en minimaal 5 jaar werkervaring op voor het beroep relevant(e) werkte(r)terrein(en);
- moet juridische kennis bezitten op het gebied van contracten en kennis van de procedures van NCK of zich op deze gebieden door iemand laten ondersteunen.

De plaats van arbitrage is gelegen in Nederland. De procedure zal gevoerd worden in de Nederlandse taal. De arbiter beslist naar de regels des rechts binnen 3 maanden na ontvangst van het bezwaarschrift.

In afwachting van de uitspraak over een bezwaarschrift tegen schorsing/ intrekking van een certificaat wordt de schorsing/intrekking uitgesteld tot de datum van de uitspraak.

Normec NCK draagt er zorg voor dat het indienen van het beroep, het onderzoek en de afhandeling er van niet zal leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.

Het resultaat van het beroep zal formeel worden bevestigd aan de indiener van het beroep.

## 6.3 Klachten van derden

Alle klachten, zowel interne als externe worden door de onderneming geregistreerd en afgehandeld volgens schriftelijke procedures. Dit geldt ook voor klachten van derden. Indien de klacht gegrond wordt bevonden dient de onderneming op passende wijze genoegdoening te verschaffen aan de indiener van de klacht en maatregelen te treffen om herhaling van de klacht te voorkomen. De maatregelen en klachten moeten worden geregistreerd.

Wanneer klachten verband houdende met het onderwerp van certificatie, waarvoor Normec NCK een certificaat aan onderneming heeft verstrekt, door derden bij Normec NCK worden gemeld, heeft Normec NCK het recht om klachten op basis van ongelijk te (doen) onderzoeken ter bescherming van de door Normec NCK verleende rechten. Normec NCK is in sommige gevallen verplicht klachten over door NCK gecertificeerde ondernemingen te melden bij de betreffende schemabeheerders.

Wanneer uit het onderzoek van klachten blijkt dat deze terug te voeren zijn op het onderwerp waarvoor Normec NCK een certificaat aan onderneming heeft verstrekt, zal Normec NCK terstond corrigerende maatregelen en aanpassing van het systeem van de onderneming eisen. De corrigerende maatregelen zullen binnen de aangegeven termijn worden geverifieerd door Normec NCK.

## 6.5 Onafhankelijkheid

De operationeel directeur behandelt in algemeen de klachten en beroepen eventueel in overleg met kwaliteitsmanager. Het kan voorkomen dat de directeur, de kwaliteitsmanager of beide aanleiding/oorzaak zijn van de melding. In deze gevallen dient altijd geborgd te zijn dat de behandelaar onafhankelijk is van de melding.