

## Inleiding

In het geval dat er een opmerking, mededeling, dispuut of geschil is over Check B.V. of de manier waarop medewerkers van Check B.V. hun werk uitvoeren, dan wordt volgens deze procedure geborgd dat het indienen, het onderzoek ervan en de beslissing erover niet leiden tot afkerende maatregelen tegen de indiener van de klacht of het beroep.

Deze procedure Klachten en beroepen is zowel beschikbaar op de website als op aanvraag verkrijgbaar.

### Uitgangspunten:

- Check BV neemt verantwoordelijkheid voor alle beslissingen op elk niveau van het proces van behandeling van de klacht of het beroep.
- De directie zal zich in elke klacht of beroep onpartijdig opstellen, indien er conflicten zijn op de werklocatie dan kan de Algemeen directeur alleen op basis van de geldende wet- en regelgeving een visie delen.
- Resultaten en beslissingen inzake bezwaren leiden niet tot discriminerende acties. Een evaluatie van de klacht duurt maximaal 10 werkdagen. Hierna zal de evaluatie worden teruggekoppeld naar de indiener van de klacht, Wanneer er echter afwijkende omstandigheden zijn (b.v. de omvang van de klacht, de complexiteit of absentie van medewerkers, e.d.) en de geschatte afhandelingstijd van de klacht boven de 10 werkdagen uit komt zal de klant hiervan op de hoogte worden gesteld en regelmatige statusupdate krijgen over de afhandeling ontvangen.
- De evaluatie komt tot stand in overleg met de algemeen directeur en de betrokken werknemers.
- Het is de verantwoordelijkheid van Check BV om actief de informatie te verzamelen.
- De klacht worden op de server in de desbetreffende map opgeslagen.
- Zo nodig is een interne audit onderdeel van de klacht. Hier vloeien eventueel corrigerende/preventieve maatregelen uit. Deze worden conform de procedure afgehandeld.
- Een corrigerende/preventieve actie is onderdeel van de terugkoppeling naar de klant.
- De vertrouwelijkheid van de deze informatie zal worden gewaarborgd door bij de inhoud en afhandeling van de klacht alleen de direct betrokkenen te betrekken.
- Check BV zal samen met de klant bepalen wat openbaar dient te worden gemaakt.

## Klachtenprocedure

Een klacht bestaat uit een opmerking, mededeling, dispuut of geschil van een externe of een interne partij en gaat over de manier waarop medewerkers van Check BV hun werk uitvoeren.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier of via e-mail ([info@checkbv.nl](mailto:info@checkbv.nl)).

- a) Bij binnenkomst van de klacht zal door de algemeen directeur eerst worden vastgesteld of de klacht betrekking heeft op de door Check BV uitgevoerde inspectie-activiteiten.  
Wanneer een klacht betrekking heeft op een geaccrediteerde inspectie-opdracht van een andere klant van Check BV, dan zal dit de desbetreffende partij worden gemeld;

Na ontvangst zal de algemeen directeur de klacht of het beroep opnemen en beoordelen:

- 1 - is de klacht duidelijk?
- 2 - is de klacht veroorzaakt door eigen medewerkers?
- 3 - is de oorzaak van de klacht bekend en (eenvoudig) te herstellen?
- 4 - is de klacht terecht?

5 - is de klacht eenmalig of is het mogelijk dat deze zich herhaald?

Indien de klacht betrekking heeft op een mogelijk foutieve werkwijze door een eigen medewerker dan zal deze medewerker worden betrokken bij de afhandeling van de klacht.

- b) Bij binnenkomst zal een ontvangstbevestiging aan de worden gestuurd via e-mail. Deze zal worden geregistreerd;
- c) Op basis van de uitkomst van punt a zullen twee medewerkers worden aangewezen voor de afhandeling van de klacht.  
Deze twee medewerkers hebben geen zakelijke of persoonlijke relatie met de indiener.  
Wanneer de klacht betrekking heeft op een door Check BV geaccrediteerde inspectie-opdracht zal in de evaluatie van de klacht ook de effectiviteit van het geaccrediteerde kwaliteitsmanagementsysteem in acht worden genomen. Bij het aanwijzen van de medewerker zal rekening worden gehouden met de onafhankelijkheid en onpartijdigheid;

Op basis van de terugkoppeling naar de klant wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Wanneer de klant de terugkoppeling niet als voldoende beschouwd treedt het bovenstaande proces opnieuw in werking.

### **Beroepsprocedure**

Een beroep heeft betrekking op het verzoek tot heroverweging van een onder accreditatie genomen inspectiebesluit. Een belanghebbende kan op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) een beroep indienen tegen een besluit van de inspectie-instelling. Op de website van Check B.V. is een passage opgenomen door wie, binnen welke termijn en waar het beroep kan worden ingesteld (artikel 3:45 van de Algemene wet bestuursrecht).

Een beroep dient schriftelijk (per post of per e-mail aan [info@checkbv.nl](mailto:info@checkbv.nl)) binnen 2 weken ingediend te worden bij Check B.V.

Het beroepsschrift wordt ondertekend en bevat ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het is gericht en de gronden van het beroep. Zo mogelijk wordt een afschrift van het bestreden besluit overlegd.

De ontvangstbevestiging vanuit Check B.V. zal daarbij worden aangemerkt als datum van indienen van het beroep.

De Commissie van Beroep wordt ingesteld door Check B.V. en bestaat uit ten minste drie deskundige en onafhankelijke personen. De Commissie van Beroep dient binnen een redelijke termijn en gemotiveerd op het beroep te beslissen.

Is de belanghebbende het niet eens met de beslissing op het beroep, dan kan hij een beroep instellen bij een bevoegde rechter. De beroepsclausule (onder aan de beslissing op beroep van de Commissie van Beroep) vermeldt door wie, binnen welke termijn en bij welke rechter beroep kan worden ingesteld.

De Awb is niet van toepassing als er sprake is van strafrechtelijk onderzoek of strafrechtelijke vervolging. Als een proces-verbaal is ingediend bij het Openbaar Ministerie is daarmee de formele beslissingsbevoegdheid van de Commissie van Beroep overgedragen aan de Officier van Justitie.

### Afsluiten melding

Check BV zal een corrigerende of preventieve maatregel naar aan leiding van een klacht of beroep sluiten als is aangetoond dat de maatregelen passend zijn. Onder passend wordt verstaan dat Check BV:

- een analyse uitgevoerd heeft waaruit de grondoorzaak en de omvang van de afwijking blijkt;
- waar nodig per direct activiteiten heeft gestaakt zolang de resultaten als gevolg van de geconstateerde kwaliteitsproblemen mogelijk als onjuist of onbetrouwbaar moeten worden aangemerkt;
- op basis van de omvanganalyse acties heeft genomen waarmee geleverde resultaten (rapporten, certificaten en dergelijke) die niet aan de eisen voldoen zijn hersteld of herroepen en waar nodig betrokkenen zijn geïnformeerd over de consequenties van de geconstateerde problemen;
- op basis van de oorzakaanalyse acties heeft genomen gericht op het elimineren van de grondoorzaak;
- de effectiviteit van deze acties door een eigen beoordeling (bijvoorbeeld door een interne audit die gericht is op de betreffende problemen) heeft vastgesteld.
- objectief bewijs heeft aangeleverd, op basis waarvan de KAM-functionaris de uitvoering van bovenstaande acties kan bevestigen.