



Klachtenregeling

Inhoud

1	INLEIDING.....	3
2	KLACHTEN VAN BELANGHEBBENDEN.....	4
2.1	Ontvangen van een klacht.....	4
2.2	Registreren van een klacht	4
2.3	Behandelen klacht	4
2.4	Terugkoppelen van een klacht	4
2.5	Analyse van een klacht	5
3	KLACHTEN OVER CERTIFICAATHOUDERS	6
3.1	Ontvangen van een klacht.....	6
3.2	Registreren van een klacht	6
3.3	Behandelen klacht	6
3.4	Terugkoppelen van een klacht.....	6
3.5	Analyse van een klacht.....	7

1 INLEIDING

Dit document bestaat uit twee delen. Deel 1 is de afhandeling van klachten van belanghebbenden. Deel 2 is de afhandeling van klachten over certificaathouders.

Dit document is opgezet met als doel het vastleggen van de wijze waarop CRP BV klachten van belanghebbenden en certificaathouders behandelt. Dit om de klachten naar tevredenheid van de belanghebbende en CRP BV af te kunnen handelen en hiermee de dienstverlening te optimaliseren.

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid van een belanghebbende. Aan een klacht worden de volgende eisen gesteld:

1. De klager moet een belang hebben. In de klacht wordt dat belang aangegeven.
2. De klacht dient ingediend te worden maximaal 1 jaar na het moment waarop de reden tot de klacht ontstond.
3. De klacht dient schriftelijk te worden opgesteld in de Nederlandse of Engelse taal.
4. De klacht is herkenbaar als klacht door het woord "klacht" in de aanhef of omschrijving.
5. De klacht bevat de naam en contactgegevens van de klager.
6. De klacht kan niet gaan over een certificatiebesluit, hiervoor is er de mogelijkheid van bezwaar.

2 KLACHTEN VAN BELANGHEBBENDEN

2.1 Ontvangen van een klacht

Klachten worden uitsluitend in behandeling genomen als zij aan de eisen voldoen. De medewerker van CRP BV die een klacht ontvangt is verantwoordelijk voor het melden van de klacht aan de directie. De klacht wordt meteen (via e-mail of telefoon) aan de directie gemeld. Als het gaat om een incident wordt dit ook gemeld aan de directie, die het incident registreert.

2.2 Registreren van een klacht

De directie registreert de klacht in het klachtenregister. De klacht wordt binnen vijf werkdagen intern besproken.

2.3 Behandelen klacht

De directie geeft aan wie de klacht gaat behandelen (klachteigenaar). CRP BV zal de behandeling van de klacht niet laten geschieden door een persoon die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van CRP BV zelf dan wel haar directie.

Deze klachteigenaar krijgt de ingekomen documenten en gaat de klacht doornemen en vervolgens behandelen.

De klachteigenaar brengt de indiener schriftelijk op de hoogte van het inschrijven van de klacht in het klachtenregister. De termijn hiervoor is vijf werkdagen.

Incidenten worden besproken tijdens het kantooroverleg.

De klachteigenaar onderzoekt *na overleg met de directie* de oorzaak van de klacht en de omvang, formuleert correctie (herstel) en treft eventueel een corrigerende maatregel en geeft aan welke documenten er worden gewijzigd. De termijn hiervoor is vijftien werkdagen.

Alle documenten en e-mails die tijdens de afhandeling worden gebruikt, worden aan de directie gestuurd zodat deze de documenten kan archiveren.

De directie controleert de voortgang van de klachtenbehandeling. Na afhandeling van de corrigerende maatregel geeft de klachteigenaar de datum van invoering aan. De directie noteert alle gegevens in het klachtenregister en archiveert de documenten van de klacht.

2.4 Terugkoppelen van een klacht

De klachteigenaar koppelt *na goedkeuring door de directie*, de corrigerende/genomen maatregelen binnen 6 weken terug aan de indiener van de klacht. Hiervan wordt een aantekening gemaakt.

De klacht en de afhandeling wordt besproken op het eerstvolgende kantooroverleg.

2.5 Analyse van een klacht

De directie controleert de genomen maatregel op doeltreffendheid. Een analyse van de klachten wordt besproken met de directie. Het resultaat wordt gebruikt voor de managementreview.

De directie archiveert de klacht.

3 KLACHTEN OVER CERTIFICAATHOUDERS

3.1 Ontvangen van een klacht

Klachten worden uitsluitend in behandeling genomen als zij aan de eisen voldoen. De medewerker van CRP BV die een klacht ontvangt is verantwoordelijk voor het melden van de klacht aan de directie. De klacht wordt meteen (via e-mail of telefoon) aan de directie gemeld.

3.2 Registreren van een klacht

De directie registreert de klacht in het klachtenregister. De klacht wordt binnen vijf werkdagen besproken met de directie CRP BV.

3.3 Behandelen klacht

De directie geeft aan wie de klacht gaat behandelen (klachteigenaar). Deze klachteigenaar krijgt de ingekomen documenten en gaat de klacht doornemen en vervolgens behandelen. De klachteigenaar brengt de indiener op de hoogte van het inschrijven van de klacht in het klachtenregister. De termijn hiervoor is vijf werkdagen.

De certificaathouder op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

CRP BV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Tevens wordt er van het recht te worden gehoord afgezien indien de klager niet binnen een door de CRP BV gestelde redelijke termijn verklaard heeft dat hij gebruik wil maken van dit recht. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

De klachteigenaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en start, indien nodig, de procedure schorsing en intrekking op. Alle documenten en e-mails die tijdens de afhandeling worden gebruikt, worden aan de directie gestuurd zodat deze de documenten kan archiveren.

De directie controleert de voortgang van de klachtenbehandeling of de voortgang van de procedure schorsing en intrekking.

3.4 Terugkoppelen van een klacht

De klachteigenaar koppelt de genomen corrigerende/maatregelen binnen 6 weken, na overleg en goedkeuring door de directie, terug aan de indiener van de klacht. Hiervan wordt een aantekening gemaakt. CRP BV kan de afhandeling ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.

De klacht en de afhandeling wordt besproken op het eerstvolgende kantooroverleg.

3.5 Analyse van een klacht

De directie controleert de genomen maatregel op doeltreffendheid. Een analyse van de klachten/schorsing en intrekking wordt besproken met de directie. Het resultaat wordt gebruikt voor de managementreview.

De directie archiveert de klacht en/of de afhandeling van de procedure schorsing en intrekking.