

Afhandeling van klachten en bezwaren Complaints and Appeals Management



Inhoud	Pagina	Table of Contents	Page
1 Preambule	2	1 Preamble	2
2 Toepassingsgebied	2	2 Area of application.....	2
3 Beschrijving van de procedure	2	3 Process Description	2
4 Specifieke aanvullingen per standaard	4	4 Standard-specific Amendments	4
4.1 FSC.....	4	4.1 FSC	4

Essen, 23-01-2019, De functionaris kwaliteitsbeheer van TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

TÜV NORD CERT GmbH

1 Preamble

TÜV NORD CERT GmbH heeft voor de uitvoering van de concernrichtlijn K-RL 310 'Afhandeling van klachten en bezwaren' van de TÜV NORD Groep een voor TÜV NORD CERT GmbH geldende werkprocedure CERT-120-VA-012 'Afhandeling van klachten en bezwaren' ingevoerd als onderdeel van haar kwaliteitsbeheersysteem.

2 Toepassingsgebied

Deze procedure geldt voor TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) en heeft betrekking op alle internationale processen waarbij accreditaties, vergunningen, benoemingen e.d. van TN CERT GmbH worden gebruikt dan wel diensten van TN CERT GmbH worden geleverd.

In paragraaf 3 worden de belangrijkste regelingen beschreven die gelden voor een reclamant in de volgende situaties:

- klacht van een klant (de klant is het niet eens met de handelwijze van een medewerker van TÜV NORD CERT GmbH of met de organisatorische volgorde van de orderverwerking) of;
- klacht van een derde over een door TÜV NORD CERT GmbH gecertificeerde klant of diens producten;
- bezwaar (de klant is het niet eens met het inhoudelijke certificeringsbesluit).

3 Beschrijving van de procedure

1. De reclamant wordt in geval van een klacht/bezwaar verzocht de kwestie schriftelijk bij het bij hem bekende contactadres van TÜV NORD CERT GmbH dan wel het centrale contactadres TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, D - 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de in te dienen

1 Preamble

In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.

2 Area of application

This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.

Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding

- customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or
- complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products
- customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)

3 Process Description

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de

TÜV NORD CERT GmbH

2. De medewerker van TÜV NORD CERT GmbH die de klacht/het bezwaar als eerste onder ogen krijgt, is verplicht de klacht of het bezwaar in te voeren in de elektronische klachtentool van TÜV NORD CERT GmbH. De tool genereert een ontvangstbevestiging, mits het e-mailadres van de indiener van de klacht of het bezwaar bekend is.
 3. Vervolgens is het aan de verantwoordelijke leidinggevende om de klacht/het bezwaar af te handelen.
 4. Klachten/bezwaren worden vanuit het standpunt afgehandeld dat de kwestie van de reclamant volkomen begrijpelijk is en dat het zaak is een feitelijk gerechtvaardigde (corrigerende) maatregel voor te stellen en uit te voeren.
 5. Indien nodig wordt de klacht/het bezwaar afgehandeld in samenwerking met de betrokken medewerkers, de leiding van de verantwoordelijke afdeling of het verantwoordelijke laboratorium en eventueel de directie. Voor zover nodig neemt degene die de klacht/het bezwaar afhandelt contact op met de reclamant om relevante feiten op te helderen.
 6. De reclamant wordt schriftelijk geïnformeerd over de uitslag van zijn kwestie.
 7. Indien de reclamant het niet eens is met de uitslag, kan hij in eerste instantie contact opnemen met de directie van TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, D - 45141 Essen.
 8. Indien dit evenmin leidt tot een bevredigende oplossing, heeft de reclamant het recht het adviescollege van TÜV NORD CERT GmbH in te schakelen als arbitragecommissie. Het adviescollege mag conform de voorschriften van de accrediterende instantie alleen worden ingeschakeld als het gaat om een klacht. De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het adviescollege (beirat@tuev-nord.de) of naar 'Sprecher des Beirats, z. Hd. Leitung Zertifizierungsstelle TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen'. Het adviescollege zal zich dan uiterlijk bij de eerstvolgende bijeenkomst over de kwestie buigen. De reclamant wordt schriftelijk geïnformeerd over de uitslag.
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appealant has given information regarding an email address).
 3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
 4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
 5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.
 6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
 7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
 8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board (beirat@tuev-nord.de) or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement re-garding the result.

TÜV NORD CERT GmbH

9. Verder staat het de reclamant vrij rechtstreeks contact op te nemen met de accrediterende instantie, de eigenaar van de standaard of de instantie die de bevoegdheid verleent.

4 Specifieke aanvullingen per standaard

Afhankelijk van de standaard in kwestie kunnen aanvullende of afwijkende regelingen noodzakelijk zijn. Deze regelingen worden in de volgende paragraaf beschreven:

4.1 FSC

Ad 2: Indien een reclamant anoniem wil blijven voor een FSC-gecertificeerde klant, zal TÜV NORD CERT GmbH aan deze wens tegemoetkomen.

Ad 3: In geval van klachten die betrekking hebben op FSC maakt de verantwoordelijke medewerker een plan voor de afhandeling van de klacht en legt dit binnen 2 weken voor aan de reclamant; de betreffende medewerker houdt de reclamant op de hoogte over de voortgang.

Ad 5: Bij alle klachten die betrekking hebben op FSC worden alle verwijten binnen 3 maanden gecontroleerd en worden indien nodig maatregelen voorgesteld om het probleem op te lossen. Beslissingen ten aanzien van maatregelen voor de afhandeling van FSC-gerelateerde klachten worden alleen door personen genomen dan wel gecontroleerd en geautoriseerd die zelf niet betrokken zijn bij de conformiteitsbeoordelingen die eraan ten grondslag liggen.

Ad 9: Bij FSC-gerelateerde klachten kan de reclamant in eerste instantie contact opnemen met ASI (Assurance Services International) indien hij niet tevreden is met de beslissing van TÜV NORD CERT GmbH. Indien er geen bevredigende oplossing wordt gevonden, is FSC International de laatste instantie die kan worden geraadpleegd.

9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

4 Standard-specific Amendments

Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section

4.1 FSC

Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.

Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.

Additional to 4: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.

Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step, if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.