

Betreft : Klachten- en beroepenprocedure SGS Search bedrijven

In dit document willen we, kort de klachten- en beroepenprocedure van SGS Search toelichten.

Binnen SGS Search wordt een verschil gemaakt tussen een klacht en een beroep.

Een klacht is een breed begrip en heeft betrekking op iedere vorm van ontevredenheid over de dienstverlening van SGS Search.

Een beroep (geïnitieerd door een bezwaar) is specifiek gericht op een verschil van mening tussen u en SGS Search over de juistheid van de eindconclusie van een rapportage, een uitgebracht advies of een analyse. Hierbij moet het bij deze rapportage, het advies of de analyse om een gecertificeerde of geaccrediteerde verrichting gaan.

Klachtenproces

Een klacht wordt in behandeling door de ontvanger binnen SGS Search geregistreerd in een softwarepakket. Hierna is het verdere proces verdeeld in diverse stappen:

- Onderzoek naar de oorzaak van de geuite klacht
- Zo nodig volgt een onderzoek naar de omvang en de eventuele risico's
- Op basis van de uitgevoerde onderzoeken wordt een corrigerende maatregel opgesteld
- Hierbij wordt geborgd dat deze niet alleen de specifieke klacht corrigeert, maar tevens herhaling in de toekomst voorkomt
- Terugkoppeling richting indiener van zowel het uitgevoerde onderzoek als van de ingezette corrigerende maatregelen is een verplicht afsluitend onderdeel
- Na beoordeling van de klacht (en de opvolging ervan) door het management wordt deze in het softwarepakket afgesloten

Beroepenprocedure

Een bezwaar gerelateerd aan een gecertificeerde of geaccrediteerde verrichting dient te worden gemeld bij de bedrijfsdirecteur van het SGS Search bedrijf. Veelal zal dezelfde werkwijze worden gevolgd als hiervoor beschreven bij klacht echter kent de beroepenprocedure enkele aanvullende aspecten:

- Nadat een eerste onderzoek is uitgevoerd wordt hierover schriftelijk terugkoppeling gegeven
- Hierbij wordt de mogelijkheid geboden om een formeel beroep aan te tekenen bij een in te stellen beroepscommissie
- Het beroep dient binnen drie maanden na het besluit aangaande het eerdere bezwaar schriftelijk te worden ingediend, voorzien van: naam en adres gedupeerde, dagtekening, omschrijving van het genomen besluit n.a.v. het eerdere bezwaar en een afschrift van de oorspronkelijke rapportage
- Het beroep wordt voorgelegd aan de in te stellen beroepscommissie die een onafhankelijk onderzoek instelt en uiteindelijk een bindend besluit neemt.
- Dit besluit wordt schriftelijk aan de indiener gemeld.

Erop vertrouwend u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, verblijven wij.

Met vriendelijke groet,

Directie SGS Search