	Publicatie internet	Doc nr:	PI 001
		Revisie nr:	03
Klachtenprocedure		Datum:	17 april 2018
		Pagina:	1 van 3

Deze publicatie bevat de procedure voor de afhandeling van klachten over de activiteiten van Certificatie Instelling voor Beveiliging en Veiligheid B.V.

DEFINITIE VAN HET BEGRIP “KLACHT”

CIBV definieert een klacht als een geschreven uiting van ongenoegen of ontevredenheid over de dienstverlening van CIBV in brede zin.

Hoewel wij uiteraard ook mondelinge klachten in behandeling nemen, geven wij de voorkeur aan schriftelijke indiening, aangezien deze dan ook van uw zijde zijn vastgelegd en door ons gemakkelijker in behandeling genomen kunnen worden en bovendien de gelegenheid bieden om in een later stadium naar de oorspronkelijke concrete formulering terug te kunnen grijpen.

TYPEN KLACHTEN

Wij onderscheiden een viertal typen van klachten, te weten:

- klachten over de dienstverlening van CIBV
- klachten over een certificatiebeslissing of schorsing
- klachten over de dienstverlening van een door CIBV gecertificeerde organisatie
- klachten of bezwaar met betrekking tot de uitslag van het examenwerk

Klachten over de dienstverlening van CIBV

Het klachtenmanagementsysteem van CIBV dat op deze website is geplaatst, heeft in eerste instantie betrekking op klachten die u mogelijkwerwijs heeft met betrekking tot de algemene dagelijkse dienstverlening van onze organisatie.

In de opzet van ons klachtenmanagementsysteem en het hieraan verbonden klachtenformulier (zie onder) zijn een aantal hoofdrubrieken uitgewerkt, die qua volgorde overeenkomen met het logische proces van handelingen in onze dienstverlening beginnend met een aanvraag voor een offerte en eindigend met een factuur voor geleverde diensten.

Achtereenvolgens levert dit de onderstaande opsomming op van 8 hoofdrubrieken, aangevuld met een aantal praktische aspecten die betrekking kunnen hebben op alle individuele vormen van dienstverlening:


1. **verkoop** bijvoorbeeld aanvraag voor offerte of informatie, inhoud of doorlooptijd offerte
2. **planning** bijvoorbeeld wijze van planafspraken en invulling van persoonlijke wensen m.b.t. data en auditoren/inspecteurs
3. **audit/inspectie** bijvoorbeeld wijze van uitvoering van audit/inspectie, inhoud of doorlooptijd rapportage
4. **certificaat** bijvoorbeeld bedrijfs- of scopegegevens op certificaat of doorlooptijd certificaat
5. **facturatie** bijvoorbeeld bedrijfsgegevens op factuur of doorberekening dienstverlening (*)
6. **bereikbaarheid**
7. **service gerichtheid**
8. **anders** deze hoofdrubriek is bedoeld om klachten te kwalificeren die niet rechtstreeks vallen onder de hierboven genoemde hoofdrubrieken

Klachten over een certificatiebeslissing of schorsing

Hoewel het klachtenmanagementsysteem ook geschikt is voor het indienen en behandelen van klachten over een certificatiebeslissing (u dient hierbij te denken aan het uitschrijven van afwijkingen als direct gevolg van een audit of inspectie waardoor een certificaat niet of tijdelijk niet kan worden afgegeven) of de intrekking van een certificaat, geven wij er de voorkeur aan dat u een dergelijke klacht per brief richt aan de directie van CIBV.

Klachten over de dienstverlening van een door CIBV gecertificeerde organisatie

Het derde type van klachten heeft betrekking op bedrijven of instellingen die door CIBV zijn gecertificeerd.

	Publicatie internet	Doc nr:	PI 001
		Revisie nr:	03
Klachtenprocedure		Datum:	17 april 2018
		Pagina:	2 van 3

- Klachten over een door CIBV gecertificeerd bedrijf worden uitsluitend in behandeling genomen als
- aangetoond is dat eerst een klacht is ingediend bij maar niet naar tevredenheid is behandeld door het betreffende gecertificeerde bedrijf, en
 - als de klacht een gecertificeerde dienst of product betreft.
- Wij verzoeken u het volgende bewijsmateriaal met de klacht mee te zenden:
- Correspondentie over de klacht met het gecertificeerde bedrijf;
 - Certificaat of overeenkomst tot het leveren van een gecertificeerde dienst of product.

Net zoals geldt voor het indienen van klachten over onze dienstverlening, is het bijbehorende klachtenformulier zodanig ingericht dat u een voorkeuze kunt maken en aangeven met betrekking tot het type klacht.

Indien wij de klacht in behandeling nemen zal het betreffende bedrijf op de hoogte worden gesteld.

Zoals van toepassing op de eerste twee hoofdtypen van klachten, nemen wij ook dit derde type van klachten als certificatie instelling in behandeling conform de hiervoor geldende internationale richtlijnen die zijn vastgelegd in de norm NEN-EN-ISO/IEC 17075.

Klachten of bezwaar met betrekking tot de uitslag van het examenwerk

Klachten of bezwaar met betrekking tot de uitslag van het examenwerk worden conform het desbetreffende examenreglement van CIBV (zie cibv.nl) afgehandeld.

KLACHTENBEHANDELING IN DE PRAKTIJK

In de behandeling en afhandeling van uw klacht streven wij naar zorgvuldigheid, objectiviteit, snelheid en transparantie.

Centrale ontvangst en bevestiging/in behandelingname

Door uw klacht online kenbaar te maken via bijgaand klachtenformulier wordt deze door ons ontvangen in de centrale mailbox voor klachtenmanagement (info@cibv.nl) en zal er een kopie worden gestuurd naar de TQR afdeling van ons moederbedrijf, Bureau Veritas. De TQR afdeling registreert uw klacht en zet deze intern uit bij CIBV en de (eind)verantwoordelijke functionaris voor dat deel van onze dienstverlening waarop uw klacht betrekking heeft.

U ontvangt uiterlijk na 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht.

Binnen 10 werkdagen na de ontvangstbevestiging ontvangt u bericht over de in behandelingname van de klacht.


Indien de klacht niet terecht is wordt er bericht verzonden dat de klacht niet in behandeling wordt genomen. Hierbij zullen wij u wijzen op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen.

Doorlooptijd

Uw klacht wordt uiterlijk binnen een periode van 6 weken na ontvangst door ons afgehandeld en in de praktijk streven wij ernaar om deze doorlooptijd waar mogelijk zoveel mogelijk te bekorten.

Centrale coördinatie

Gedurende het behandelingstraject van uw klacht houdt de TQR afdeling toezicht op het verloop en de afwikkeling van uw klacht om zeker te stellen dat de hierboven aangegeven doorlooptijd wordt gerespecteerd.

	Publicatie internet	Doc nr:	PI 001
		Revisie nr:	03
Klachtenprocedure		Datum:	17 april 2018
		Pagina:	3 van 3

Tussentijdse stand van zaken

Los van de terugkoppeling van uw klacht door de (eind)verantwoordelijke functionaris van CIBV voor dat deel van onze dienstverlening waarop uw klacht betrekking heeft, heeft u de mogelijkheid om tussentijds te informeren naar de status van klachtbehandeling.

U kunt daartoe contact opnemen met ons via ons algemene telefoonnummer 088 - 450 57 70 of door een e-mail te sturen aan: info@cibv.nl

KLACHTENFORMULIER

De mate van snelheid bij het behandelen en oplossen van uw klacht hangt nauw samen met de volledigheid en detaillering waarmee u het [online klachtenformulier](#) invult.

Naast uw bedrijfs- en contactgegevens verzoeken wij u voor een snelle en efficiënte afhandeling eveneens uw kenmerk/klantnummer kenbaar te maken (dat u kunt terugvinden op onze facturen of bevestiging van een afspraak). In geval u een klacht heeft over een factuur dan verzoeken wij u om het betreffende factuurnummer te vermelden in het klachtenformulier.

Het klachtenformulier biedt u de mogelijkheid om één of meer hoofdrubrieken waarop uw klacht betrekking heeft aan te kruisen. Het vrije tekstblok onderaan het formulier is bestemd voor een korte, gedetailleerde omschrijving van uw klacht. De mate van detaillering van de omschrijving van uw klacht stelt ons in staat om deze op een snelle en efficiënte wijze in behandeling te nemen.