



Wat is een klacht

Een klacht is een melding over een gedraging van onze organisatie, één van onze medewerkers of één van onze certificaathouders die als onjuist, onzorgvuldig of onbevredigend is ervaren.

Van welke klachten kunnen wij leren

Wij leren van klachten die inzicht geven in onduidelijkheden, procesafwijkingen of kwaliteitsrisico's. Dit geldt zowel voor klachten over onze eigen organisatie als voor klachten over certificaathouders. Klachten helpen ons om de kwaliteit van het stelsel te bewaken en waar nodig te verbeteren.

Uw melding indienen

U kunt uw klacht in elke vorm aan ons doorgeven (brief, e-mail of telefonisch). *Zie voor onze NAW gegevens onderaan deze pagina.*

Wij verzoeken u de volgende gegevens mee te sturen:

- Naam
- Adres
- Postcode en woonplaats
- *Om uw melding zorgvuldig te kunnen beoordelen, nemen wij indien gewenst telefonisch contact met u op. Als u dit op prijs stelt, vermeld dan uw telefoonnummer en de tijden waarop u bereikbaar bent.*
- Telefoonnummer
- Bereikbaar op werkdagen van ... tot ...
- E-mailadres
- Datum van de gedraging
- Omschrijving van de klacht
- Referentienummer of kenmerk *(indien bekend)*
- Betrokken medewerker of certificaathouder *(indien bekend)*
- Eventuele bijlagen
- Datum en handtekening *(niet nodig bij verzending per Email)*

Vervolg van de procedure

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk onderzocht. Indien nodig nemen wij contact met u op voor een toelichting. Binnen 6 weken ontvangt u een schriftelijke reactie met onze bevindingen en eventuele maatregelen.

Indien u van mening bent dat uw klacht niet correct is behandeld, kunt u zich wenden tot de Nationale ombudsman.