

Het bestuur van SKV heeft, gelet op artikel 7.13 van de norm ISO/IEC 17065,

ter zake van de behandeling van klachten omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door SKV in haar hoedanigheid van certificerende instantie voor de kwaliteitssystemen waarvoor zij is erkend,

de navolgende procedure vastgesteld.

## KLACHTENPROCEDURE

### Definities

#### Artikel 1

1. bestuur: het bestuur van SKV;
2. beklagde: de medewerker(ster) van SKV of de door haar ingeschakelde rechtspersoon die onderwerp is van de klacht;
3. deelnemer: het bedrijf dat een overeenkomst heeft gesloten met SKV inzake de deelname aan het kwaliteitssysteem;
4. procedure: de klachtenprocedure SKV zoals deze thans luidt en in de toekomst zal luiden;
5. kwaliteitsregeling: de kwaliteitsregeling die op basis van de overeenkomst tussen SKV en de deelnemer is toegepast op de, door SKV of een door haar ingeschakelde rechtspersoon, uitgevoerde werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft;
6. werkzaamheden: de controle-, beoordelings- en certificatie werkzaamheden die door of een door haar ingeschakelde rechtspersoon worden uitgevoerd op basis van de overeenkomst tussen de deelnemer en SKV.

### Indienen klacht

#### Artikel 2

1. Klachten die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de certificatie- en/of de controle werkzaamheden door SKV of een door haar ingeschakelde rechtspersoon dienen schriftelijk te worden ingediend bij de kwaliteitsmanager van SKV.
2. De klacht dient voorzien te zijn van de volgende informatie:
  - a) NAW gegevens;
  - b) wel of geen deelnemer;
  - c) duidelijke omschrijving van de klacht;
  - d) eventuele verwijzing (incl. kenmerk) naar een eerder ingediende klacht en uitspraak.

Alleen volledige klachten worden in behandeling genomen.

## Afhandeling klacht

### Artikel 3

1. De kwaliteitsmanager stuurt binnen één week na ontvangst van de klacht een bevestiging van de klacht aan de klager.
2. De kwaliteitsmanager geeft een beklagde twee weken de tijd om schriftelijk te reageren op de klacht.
3. Het bestuur wordt alleen op de hoogte gebracht van klachten die gegrond zijn verklaard.

## Uitspraak

### Artikel 4

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijke uitspraak over de klacht.

## Reactie op uitspraak

### Artikel 5

1. Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de uitspraak over de klacht en deelnemer is dan kan de klacht alleen worden voortgezet conform het geschillenreglement SKV of het geschillenreglement van het kwaliteitssysteem.
2. Indien de indiener het niet eens is met de uitspraak over de klacht en geen deelnemer is dan kan de indiener binnen 4 weken na ontvangst van de uitspraak, eenmalig een reactie geven op de uitspraak over de klacht. Hiermee zal de uitspraak opnieuw overwogen worden in de klachtencommissie en zal over de heroverweging een uitspraak retour gezonden worden. Bij het indienen van de reactie en de uitspraak hierop wordt de procedure zoals omschreven in de artikelen 2, 3 en 4 aangehouden.

## **Klachtencommissie**

### Artikel 6

1. De klachtencommissie bestaat uit de kwaliteitsmanager en twee per klacht door de kwaliteitsmanager aan te wijzen medewerkers van SKV.
2. De beklagde zal in geen geval deel uitmaken van de klachtencommissie.

## **Slotbepalingen**

### Artikel 7

1. Deze procedure is vastgesteld door het bestuur en kan door het bestuur worden gewijzigd.
2. Op klachten die zijn ingediend voor de datum van inwerkingtreding van de nieuwe procedure, blijft de huidige procedure van toepassing.

### Artikel 8

1. Deze procedure wordt aangehaald als 'Klachtenprocedure SKV'.
2. Deze procedure treedt in werking op 1 juni 2017