

Klachten- beroepenprocedure

Geachte,

In dit document willen we de klachten- en beroepenprocedure van AFRS Inspectie&Analyse BV toelichten.

Binnen AFRS Inspectie&Analyse BV 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 AFRS Inspectie&Analyse BV. Een beroep (geïnitieerd door een bezwaar) is specifiek gericht op een verschil van mening tussen u en AFRS Inspectie&Analyse over de juistheid van de eindconclusie van een rapportage of een analyse. Hierbij moet het beroep gerelateerd zijn aan een geaccrediteerde verrichting.

Klachtenproces

Een klacht wordt in behandeling door de ontvanger binnen AFRS Inspectie&Analyse BV. 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 afgesloten.

Beroepenprocedure

Een bezwaar gerelateerd aan een geaccrediteerde verrichting dient te worden gemeld bij de directeur van AFRS Inspectie&Analyse BV. Veelal zal dezelfde werkwijze worden gevolgd als hiervoor beschreven bij klachtenproces echter kent de beroepenprocedure enkele aanvullende aspecten:

- Nadat een eerste onderzoek is uitgevoerd aangaande het ingediende bezwaar 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 30 dagen 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.

Met vriendelijke groet,

Directie
AFRS Inspectie & Analyse BV