

Klachten en Beroepen

1. Algemeen

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 uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van AFRS Inspectie & Analyse BV. Het doel van de afhandeling van klachten is tweeledig: enerzijds het oplossen van de klacht en het tevredenstellen van de klager, anderzijds het wegnemen van de oorzaak, met als doel om een soortgelijke klacht in het vervolg te voorkomen. In de afhandeling van het klachtenproces is het de verantwoordelijkheid van AFRS Inspectie & Analyse om alle noodzakelijke informatie te verzamelen en te onderzoeken om de klacht of het beroep aan te nemen.

Een beroep (geïnitieerd door een bezwaar) is specifiek gericht op een verschil van mening tussen een klant en AFRS Inspectie & Analyse over de juistheid van de eindconclusie van een verrichting (rapportage of een analyse) die is uitgevoerd conform de ISO 17020 of ISO 17025. In dit geval informeert de operationeel manager de klager over het recht om in beroep te gaan. Indien de klant dat wenst, zal de directeur vervolgens de beroepen procedure starten.

2. Klachtenprocedure

Deze procedure is door iedereen op te vragen via onze website www.afrsgroup.nl. Een klacht wordt in behandeling genomen door de ontvanger binnen AFRS Inspectie & Analyse BV. Hierna is het verdere proces verdeeld in diverse stappen:

- Van iedere klacht wordt door de operationeel manager eerst bepaald of deze betrekking heeft op de activiteiten van AFRS Inspectie & Analyse. Indien dat het geval is, wordt deze aan de hand van het volgende schema afgehandeld
 - Registratie van de klacht; inlichten van de klager dat de klacht ontvangen is en in behandeling wordt genomen. Indien noodzakelijk wordt de klager ook tussentijds geïnformeerd. Deze communicatie wordt in het dossier van de klacht bewaard.
 - Onderzoek naar de grondoorzaak van de geuite klacht;
 - 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; Deze terugkoppeling gebeurt door een medewerker die niet betrokken is bij de activiteit die tot de klacht heeft geleid. Deze terugkoppeling dient schriftelijk te gebeuren en opgeslagen te worden in het dossier van de betreffende klacht.
 - Na beoordeling van de klacht (en de opvolging ervan) door het management wordt deze afgesloten. Het afsluiten van de klacht wordt aan de klant meegedeeld en opgeslagen in het dossier van de klacht.
- Klachten worden, mits mogelijk, binnen 6 maanden afgehandeld.

3. Beroepsprocedure

Een bezwaar gerelateerd aan een geaccrediteerde verrichting dient te worden gemeld bij de directeur van AFRS Inspectie & Analyse BV. De Beroepsprocedure staat beschreven in P94 *Beroepen*. Veelal zal dezelfde werkwijze worden gevolgd als hiervoor beschreven bij klachtenproces, de beroepsprocedure kent echter 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.