

## PROCEDURE KLACHTEN EN BEROEPEN

### **DEFINITIES**

#### **Klacht (ERFI)**

Een klacht (ERFI) is een informatie waarbij een externe partij aan Vincotte :

- per brief
- via de website
- via e-mail
- telefonisch
- mondeling aan een lid van het personeel

en laat weten:

- dat de contacten met Vincotte niet aan hun verwachtingen voldoen.
- dat zij een tekortkoming hebben vastgesteld.

Na analyse kan een klacht gegrond of ongegrond blijken te zijn.

Noot :

1) Verzet tegen de beslissingen van Vincotte handelend als inspectie-/certificatie-instelling moet worden behandeld in het kader van de beroepprocedure.

2) De klacht van een externe partij tegen een door Vincotte gecertificeerde klant zal als ERFI worden geregistreerd en behandeld in het certificatie-dossier van die gecertificeerde klant.

#### **Beroep**

Een beroep is een schriftelijke vordering, in oorsprong identificeerbaar en met redenen omkleed, die door een klant wordt ingediend om de vernietiging te bekomen van een beslissing die door Vincotte handelend als inspectie-/certificatie-instelling werd genomen.

### **BEHANDELING VAN DE KLACHTEN**

#### **Basisprincipes**

- Voor elke Division wordt een ERFI-coördinator aangesteld.
- Hij wordt belast met de registratie en de follow-up van de passende behandeling van elke klacht.
- Elke klacht moet aan de ERFI-coördinator worden gemeld voor registratie.
- Elk personeelslid dat kennis neemt van een klacht moet ervoor zorgen dat die klacht wordt geregistreerd
- Vertrouwelijkheid :  
Het proces voor de behandeling van externe klachten respecteert de principes van vertrouwelijkheid zoals opgesteld binnen de groep Vincotte (zie procedure A-490) en de identiteit van de klager dient gevrijwaard te blijven.
- Non-discriminatie :  
Het proces voor de behandeling van externe klachten garandeert dat de klager geen enkele vorm van discriminatie zal ondergaan ten gevolge van zijn klacht, ongeacht dewelke.



**VINÇOTTE**

Jan Olieslagerslaan 35 • 1800 Vilvoorde • België  
complaints@vincotte.be

## Flow van de behandeling van de ERFI's

### Melding van een klacht

- Verbale klachten worden aan de ERFI coördinator gemeld via de "ERFI Registration PowerApps". Elke medewerker heeft toegang tot deze applicatie. Van zodra deze ERFI wordt bewaard, gaat er een e-mail naar de ERFI coördinator om deze te registreren. Deze mail bevat een directe link naar de desbetreffende ERFI.
- Schriftelijke klachten (per brief of e-mail) worden doorgestuurd naar de ERFI-coördinator.

### Behandeling en follow-up door de Operaties

#### 1. De verantwoordelijke voor de actie

- De verantwoordelijke voor de actie ontvangt via e-mail een kennisgeving waarin hij ervan op de hoogte wordt gebracht dat hij werd aangesteld voor de behandeling van de ERFI. Deze mail bevat een directe link naar de desbetreffende ERFI in de applicatie. Daar kan hij alle informatie betreffende de klacht raadplegen .
- Nadat hij kennis heeft genomen van de inhoud van de ERFI doet de verantwoordelijke voor de actie het volgende :
  - hij is verantwoordelijk voor het verzamelen en verifiëren van alle relevante informatie die nodig is om deze klacht te kunnen valideren. ;
  - hij analyseert de oorzaken;
  - hij stelt een ontwerp van oplossing van de ERFI en van antwoord aan de klant op;
  - indien nodig doet hij een voorstel voor een correctieve actie;
  - vervolledigt het dossier met de gegevens welke het toelaten de genomen acties te traceren (email, beslissingen, diverse bewijzen) en voegt deze toe als bijlage .
  - vult de nodige velden in onder de tab "Actie" .
  - hij stuurt het geheel ter goedkeuring naar de Operations Mgr.

#### 2. Het antwoord aan de klant

- De betrokken Operations Mgr bekijkt het ontwerp van oplossing van de ERFI en van het antwoord aan de klant.
  - Ingeval hij het er niet mee eens is, keurt hij het actieplan af en bekijkt hij het dossier in samenwerking met de verantwoordelijke voor de actie.
  - Ingeval hij het er mee eens is:
    - Keurt hij het actieplan en antwoord goed. De applicatie stuurt een e-mail naar de ERFI coördinator voor het afsluiten van de klacht.
    - Geeft hij het groene licht voor de verzending van het antwoord aan de klant .
- De toon die wordt gebruikt om de klant te antwoorden, moet altijd hoffelijk zijn.

De klant staat centraal, en wij moeten alles doen om ervoor te zorgen dat hij tevreden is over de dienstverlening.

Het nummer van de ERFI wordt vermeld als referentie in het antwoord .

- Het schriftelijk antwoord aan de klant wordt opgesteld in dezelfde taal die de klant gebruikte om zijn klacht te formuleren.
- Tenzij anders vermeld betekent dit antwoord impliciet het einde van het proces voor de behandeling van de klacht ;



**VINÇOTTE**

Jan Olieslagerslaan 35 • 1800 Vilvoorde • België  
complaints@vincotte.be

## **PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN BEROEP**

Alle betrokken partijen kunnen zich verzetten tegen een door Vincotte genomen beslissing.

### **Algemene procedure**

In een eerste fase wordt het beroep behandeld door de betrokken Division Director op dezelfde manier als bij een klacht.

Indien het beroep betrekking heeft op een beslissing van de certificatiecommissie of een activiteit m.b.t. productcertificatie wordt dit behandeld door de certificatiecommissie.

Het beargumenteerde antwoord met de beslissing wordt aan de klager bezorgd door middel van een door de Division Director ondertekende brief.

Ingeval de klager het antwoord aanvaardt, wordt het beroep als afgesloten beschouwd.

Ingeval de klager antwoord niet aanvaardt, moet hij het beroep opnieuw indienen naar de Secretaris van het Comité van Beroep.

Die brief wordt geregistreerd op dezelfde manier als bij een klacht.

De Algemene Directeur doet het nodige om binnen de twee weken een vergadering van het Comité van Beroep samen te roepen.

Het Comité van Beroep bestaat uit vaste leden en occasionele deelnemers :

Vaste leden :

- de Algemene Directeur die het Comité voorzigt.
- de Technisch verantwoordelijke indien deze niet betrokken is bij het keurings- of certificatieproces
- de Head of Technical & Quality Services als secretaris van het Comité .

Occasionele deelnemers :

- door de voorzitter opgeroepen op voorstel van een lid.

Het Comité komt samen onder het voorzitterschap van de Algemene Directeur.

De partijen worden apart uitgenodigd en gehoord.

De secretaris stelt de notulen van de vergadering op , die door de voorzitter ondertekend worden en bezorgt ze aan de deelnemers en aan de partijen.

Zij hebben de mogelijkheid om hun eventuele opmerkingen binnen de twee weken schriftelijk kenbaar te maken. Binnen de vier weken na de vergadering van het Comité van Beroep neemt de voorzitter een beslissing en maakt hij die beslissing bekend aan de klager.

De genomen beslissing is definitief.

### **Specifieke procedure voor de certificatie**

Zie de specifieke certificatiereglementen beschikbaar op de Website van Vincotte.