

SKH

Versie: 2

Doc.nr. 89.002

Kwaliteitshandboek

Pagina 1 van 3

PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Definitie klacht

I: Onder een klacht wordt verstaan alle verzoeken van externe partijen tot een onderzoek naar een tekortkoming van een product of proces binnen de scope van een regeling.

II: Klacht over SKH

N.B. Indien de klacht betrekking heeft op FSC zie bladzijde 2

Ad I)

Door de klachten coördinator:

1) Indien de klacht gaat over een gecertificeerd product/dienst en de klager heeft nog geen contact gehad met de certificaathouder wordt gevraagd eerst contact op te nemen met de certificaathouder. Indien nodig wordt de klager geholpen aan de NAW gegevens van de certificaathouder. Als de klager contact heeft opgenomen met de certificaathouder en beide partijen komen niet tot overeenstemming wordt de klacht in behandeling genomen. Bij een klacht wordt een notitie in klachtenboek gemaakt met de volgende gegevens:

- Datum van binnenkomst;
- Gegevens klachtmelder;
- Aard van de klacht;
- Klachtnummer.

Anonieme klachten en uitingen van ontevredenheid die niet kunnen worden behandeld als klacht worden benoemd als commentaar van belanghebbende tijdens de audit (toevoegen als opmerking in volgende controlebezoek van de betreffende certificaathouder.

2) Brief naar certificaathouder met bovenstaande gegevens en reactietermijn (2 weken). Een cc van deze brief naar de klachtmelder.

De communicatie zal plaatsvinden in de Nederlandse taal of een taal die door de SKH vertegenwoordiger en de klager is overeengekomen. SKH zal op verzoek van de klager haar identiteit geheimhouden voor de beklaagde.

Door certificaathouder:

3) Reactie op brief.

Door projectleider:

4) De reactie van de certificaathouder wordt beoordeeld en aan de hand daarvan wordt besloten of er een onderzoek zal plaatsvinden.

Door projectleider:

5) Indien een onderzoek plaats vindt volgt een rapport met datum onderzoek, betrokkenen en conclusie*).

Door reviewer:

6) Beoordeelt als 2^e lezer het rapport.

Door projectleider

De certificaathouder ontvangt een bevestiging dat de klacht is afgehandeld.

Door de directeur:

7) Reactie naar klager met de resultaten van het onderzoek indien mogelijk binnen 3 maanden na melding**). De betrokken partijen krijgen 2 weken de tijd om te reageren.

*) Indien de conclusie aangeeft dat de certificaathouder in gebreke is gebleven leidt dat, met in acht name van het SKH Reglement voor Certificatie, tot het volgende:

- **Aanschrijving certificaathouder**
De brief naar de certificaathouder bevat een alinea met een vraag naar de door de certificaathouder te nemen corrigerende maatregelen.
- **Afhandeling klacht**
Een klacht is afgesloten als bovenstaande procedure is afgerond en de corrigerende maatregelen zijn genomen, deze maatregelen worden vastgelegd/geverifieerd tijdens een controle of worden opgevraagd bij de certificaathouder.

In klachtenboek wordt laatste datum vermeld als teken afgehandeld.

Archivering

Na afhandeling van de klacht wordt alle correspondentie die betrekking heeft op de klacht gearhiveerd in het dossier van de betreffende certificaathouder. De bevindingen worden opgeslagen in Synergy (dossier) en documentatie/dossier zit in het klachtenboek. In klachtenboek wordt laatste datum vermeld als teken afgehandeld.

** Bij externe schema's heeft de klager ook de mogelijkheid om de klacht ook bij de schemabeheerder kenbaar te maken zoals FSC/PEFC/SSVV/SCCM/SMK etc. Een klacht wordt eerst behandeld volgens de klachtenprocedure van SKH en zo niet opgelost, voorgelegd aan ASI en uiteindelijk tot FSC. In geval van onenigheid over de resultaten van de audit in relatie met de normatieve documenten

Ad II) Zie doc. nr. 89.167 (stroomschema), doc. nr. 89.169 (klachtenregistratieformulier) en doc.nr. 89.171 (klachtenoverzicht).

Opm.: Onderzoek naar en beslissing over klachten mogen niet leiden tot discriminerende acties.

Publicatie klacht en oplossing: afhankelijk van de aard van de klacht, in overleg met klager en certificaathouder besluiten in hoeverre de klacht en oplossing zal worden gepubliceerd (m.b.t. managementsystemen).

Voor dit proces zijn de eisen voor geheimhouding van toepassing.

Klacht FSC:

Indien een klacht betrekking heeft op FSC-COC certificatie is de procedure als volgt:

- Een benadeelde partij heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen of een beroep tegen medewerker(s) danwel een groep of commissie van SKH.
- SKH zal de anonimiteit van de indiener in relatie tot de certificaathouder behouden indien de indiener daarom verzoekt.

1) De indiener of appellant verstrekt een duidelijke omschrijving van de klacht of het beroep met objectief bewijs ter ondersteuning van elk element of aspect van de klacht of het beroep, en de naam en contactgegevens van de indiener. SKH zal klachten die anoniem zijn ingediend of andere uitingen die niet expliciet als klacht zijn onderbouwd als commentaar behandelen tijdens de eerstvolgende controle van de certificaathouder. Hiertoe maakt de projectleider een opmerking in het betreffende controleverzoek in Synergy.

2) Bij ontvangst van een klacht of beroep zal SKH onder toezicht van de klachten coördinator:

- a) vaststellen of de klacht/het beroep betrekking heeft op certificatie activiteiten die vallen onder de verantwoordelijkheid van SKH. Indien ja, dan wordt de klacht/het beroep in behandeling genomen.
- b) de ontvangst van de klacht/het beroep binnen 3 werkdagen bevestigen aan de indiener;
- c) binnen 2 weken de indiener van een initiële respons voorzien, inclusief een overzicht van voorgestelde stappen om de klacht/het beroep op te volgen;
- d) alle benodigde informatie verzamelen en verifiëren (voor zover mogelijk) om tot een besluit/oplossing over de klacht/het beroep te komen;
- e) de indiener op de hoogte houden over de voortgang van de beoordeling van de klacht/het beroep;
- f) het onderwerp van de klacht/het beroep binnen 3 maanden na ontvangst onderzoeken en acties voorstellen om de klacht/het beroep op te lossen;
- g) de indiener op de hoogte stellen van de oplossing, binnen 1 week nadat een besluit over de oplossing

SKH Versie: 2 Doc.nr. 89.002	Kwaliteitshandboek Pagina 3 van 3
---	--------------------------------------

is genomen.

3) SKH registreert de klacht/het beroep, en de voortgang en de oplossing daarvan in haar systeem Synergy en registreert alle klachten bij FSC.

4) SKH (klachten coördinator) zal zorgdragen dat de beslissing waarmee de klacht of het beroep wordt opgelost, of wordt genomen door of herzien en goedgekeurd door medewerker(s) / persoon(en) die niet betrokken zijn bij de evaluatie met betrekking tot de klacht of beroep.

5) SKH publiceert deze klachtenprocedure op haar website in de talen van alle landen waar FSC certificatie activiteiten plaats vinden. SKH reageert in de taal die wordt gebruikt in het certificeringsrapport, of in de overeengekomen taal.

6) Indien de klacht, na het doorlopen van deze procedure niet is opgelost, of indien de indiener het oneens is met het besluit door SKH, of ontevreden is over de manier waarop SKH de klacht heeft behandeld, kan de indiener zijn klacht bij ASI voortzetten. Als laatste stap kan de klacht bij FSC worden gemeld.