



1.4 Klachten en beroep



INHOUD:

- 1 DOEL**
- 2 INLEIDING**
- 3 BESCHRIJVING PROCEDURE**
 - 3.1 Betrokken afdelingen / functionarissen
 - 3.2 Werkwijze bij klachten
 - 3.3 Aanvullende bepalingen klachten
 - 3.4 Werkwijze bij Beroepszaken
 - 3.5 Wraking
 - 3.6 Aanvullende bepalingen beroep
- 4 BIJLAGEN**
- 5 WIJZIGINGEN T.O.V. VORIGE VERSIE**



1 DOEL

Het doel van deze interne procedure is het eenduidig vastleggen van de gevolgde werkwijze met betrekking tot het behandelen van klachten over Aboma bv en beroepszaken tegen een door Aboma bv genomen beslissing.

2 INLEIDING

Deze procedure is aanvullend op de algemene procedure corrigerende maatregelen en betreft klachten en beroep ingediend door derden. Deze klachten en beroepen worden vertrouwelijk behandeld.

3 BESCHRIJVING PROCEDURE

3.1 Betrokken afdelingen / functionarissen

De Algemeen Manager Techniek is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten en beroepszaken. De afdelingsmanagers hebben een adviesrol. In geval van een beroepszaak treedt de directeur op als contactpersoon.

3.2 Werkwijze bij klachten

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst van de klacht wordt deze door de Algemeen Manager Techniek opgenomen in het meldingsysteem ten behoeve van corrigerende maatregelen en conform behandeld. In het meldingsysteem worden alle stappen van de ontvangst tot en met de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van de klacht wordt hierin gedocumenteerd. Na afhandeling, wordt het resultaat aan de indiener van de klacht medegedeeld.

3.3 Aanvullende bepalingen klachten

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij klachten:

- De indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht;
- Een ingediende klacht wordt door de Algemeen Manager Techniek bevestigd dat de klacht betrekking heeft op de inspectieactiviteiten waarvoor Aboma bv verantwoordelijk is. Daarna wordt de klacht in behandeling genomen. Indien niet het geval dan wordt de indiener van de klacht hierover geïnformeerd;
- De aan de indiener van de klacht kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht;
- Aboma bv brengt de indiener van de klacht formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de klacht;
- Aboma bv bepaalt samen met de indiener van de klacht of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

3.4 Werkwijze bij Beroepszaken

Als een partij beroep wil aantekenen tegen een beslissing van Aboma bv dan moet dit schriftelijk worden ingediend, ter attentie van de directie van Aboma bv. Dit dient te geschieden binnen 14 dagen na ontvangst van de betreffende beslissing. De directeur zal ontvangst van het beroep schriftelijk bevestigen aan de indiener met vermelding van de ingeschatte, benodigde tijd voor afhandeling. Het dossier wordt, zonder vermelding van klantgegevens voor advies voorgelegd aan een onafhankelijke persoon of groep. Indien nodig naar het oordeel van de onafhankelijke persoon of groep zal een jurist worden ingeschakeld in het kader van een juridisch deskundige afhandeling.



In zaken met een spoedeisend karakter bepaalt de directeur in overleg met de onafhankelijke persoon of groep een voorlopig standpunt en informeert de indiener van het beroep schriftelijk over het voorlopig standpunt. Het dossier wordt daarna alsnog voorgelegd aan de onafhankelijke persoon of groep. Het definitieve standpunt wordt door de directeur van Aboma bv aan de indiener schriftelijk medegedeeld.

3.5 Wraking

Indien de indiener van het beroep gerechtvaardigde twijfel heeft met betrekking tot de onpartijdigheid van de onafhankelijke persoon of groep, is wraking mogelijk. De indiener van het beroep brengt wraking zonder opgave van reden(en) schriftelijk ter kennis aan de betreffende persoon en bij de directeur van Aboma bv met opgave van reden. Dit dient te geschieden binnen een week na schriftelijke bevestiging, van ontvangst van beroep door de directeur van Aboma bv.

3.6 Aanvullende bepalingen beroep

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij beroep:

- De indiening van het beroep, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep;
- Beroep wordt in het meldingsstelsel opgenomen en conform de procedure corrigerende maatregelen behandeld. In het meldingsstelsel worden alle stappen van de ontvangst tot en met de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van het beroep wordt hierin gedocumenteerd;
- Het beroep wordt behandeld door personen die niet betrokken zijn geweest bij de inspectie;
- De aan de indiener van de beroepszaak kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de beroepszaak;
- Aboma bv brengt de indiener van het beroep formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de beroepszaak.

4 BIJLAGEN

-

5 WIJZIGINGEN T.O.V. VORIGE VERSIE

Inhoud volledig herzien i.v.m. overzetten naar Quality Insight.