

SCIOS klachtenprocedure

Inleiding

In de praktijk komt het soms voor dat er niet conform de SCIOS certificatieregeling wordt gehandeld. In dat geval is het mogelijk een klacht bij SCIOS in te dienen.

In dit document wordt uitgelegd hoe u dit kunt doen en op welke wijze met uw klacht wordt omgegaan en hoe deze wordt behandeld.

Klachten

Onderstaand zijn de klachten gegroepeerd naar de procesonderdelen en worden voorbeelden van mogelijke klachten gegeven.

Een klacht over de SCIOS certificatieregeling

Dit kunnen klachten zijn over de SCIOS organisatie, de inhoud van de certificatieregeling, documenten en de procedures.

Een klacht over de Certificatie-instelling

Dit kunnen klachten zijn over:

- de toepassing van het certificatiereglement
- de criteria die de auditor hanteert bij het kantooronderzoek of de praktijkaudit van personen
- de kennis van de praktijk- en/of systeemauditor
- de planning van de onderzoeken
- niet nakomen van afspraken
- verschil in criteria die de Certificatie-instellingen hanteren

Een klacht over het Examenbureau

Dit kunnen klachten zijn over het lang moeten wachten tot een examen wordt gegeven dat u wilt afleggen, examinatoren of de examens.

Een klacht over een SCIOS gecertificeerd bedrijf

Dit kunnen klachten zijn over:

- het toepassen van de certificatieregeling
- het zich niet houden aan de wetgeving, het opdringen van het verkorten van het inspectie-interval
- het laten uitvoeren van inspecties door niet daartoe bevoegde personen
- slechte of onvolledige rapportage
- het onterecht gebruik maken van het SCIOS logo
- het niet afmelden van de inspectie of onderhoud in het SCIOS afmeldsysteem
- onjuiste informatie op de website van het bedrijf

Een klacht over het afmeldsysteem

Dit kunnen klachten zijn over bereikbaarheid, gebruiksvriendelijkheid of traagheid.



Stichting SCIOS

De Rijn 5

5684 PJ Best

Telefoon: 0499-334635

Fax: 0499-397476

E-mail: info@scios.nl

Internet: www.scios.nl

Voor vragen en/of verbetervoorstellen verzoeken wij u naar het Helpdesk SCIOS portaal (<http://support.scios.nl/>) te gaan. Hier vindt u ook de FAQs, waar u mogelijk al een antwoord vindt op uw vraag.

Hoe uw klacht in te dienen

U wordt verzocht uw klacht duidelijk te omschrijven en te onderbouwen en waar nodig/mogelijk te voorzien van bewijsstukken. Ook dient u uw NAW gegevens, e-mailadres en telefoonnummer te vermelden waarop u bent te bereiken.

U kunt uw klacht inclusief documenten sturen naar klachten@scios.nl.

Voor eventuele vragen kunt u zich richten tot het SCIOS secretariaat.



Stichting SCIOS

De Rijn 5

5684 PJ Best

Telefoon: 0499-334635

Fax: 0499-397476

E-mail: info@scios.nl

Internet: www.scios.nl

Klachten over de van toepassing zijnde Wet- en regelgeving

Voor klachten over de wettelijke regelingen voor het inspecteren van stookinstallaties en de vastgestelde emissie-limieten kunt u niet bij SCIOS terecht, maar moet u zich wenden tot de wetgever, te weten het Ministerie van I&M of Infomil (<http://www.ondernemersplein.nl/>).

Ook voor klachten over de Toezichthouder kunt u daar terecht.

Anonimiteit

Wanneer u dat wenst worden uw gegevens niet bekendgemaakt bij het behandelen van de klacht. U dient dit bij het indienen van de klacht aan te geven.

Klachten waarvan de gegevens van de indiener niet bekend zijn, worden niet in behandeling genomen.

Procesgang

Na ontvangst van klacht wordt per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd.

De klachtencommissie beoordeelt de klacht en wanneer deze ontvankelijk is, wordt de klacht in behandeling genomen. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt u hiervan op de hoogte gesteld.

De behandeling van uw klacht kan enige tijd in beslag nemen, zeker wanneer andere partijen moeten worden gehoord of worden ingeschakeld.

Wij zullen u binnen 4 weken antwoorden of op de hoogte stellen van de voortgang.

Het resultaat van uw klacht kan zijn:

1. De beklagde wordt op de hoogte gesteld van de bevindingen en verzocht om hetgeen waarover is geklaagd niet meer te laten voorkomen dan wel te verbeteren.
2. Indien de klacht een SCIOS gecertificeerd bedrijf betreft dan kan de Certificatie-instelling die het certificaat heeft afgegeven worden ingeschakeld. Indien de CI afwijkingen constateert dient het bedrijf corrigerende maatregelen te treffen. Wordt daaraan niet voldaan, dan kan het SCIOS certificaat worden ingetrokken.

3. Indien de klacht een Certificatie-instelling betreft, dan kan de Raad voor Accreditatie worden ingeschakeld. Indien de RvA afwijkingen constateert, zal de CI corrigerende maatregelen moeten treffen. Wordt hieraan niet voldaan, dan kan de accreditatie worden ingetrokken.
4. Indien de klacht de Stichting SCIOS betreft, dan kan de RvA worden ingeschakeld. Indien afwijkingen worden geconstateerd, zullen de noodzakelijke corrigerende maatregelen worden uitgevoerd en ter beoordeling aan de RvA worden voorgelegd.



Stichting SCIOS

De Rijn 5

5684 PJ Best

Telefoon: 0499-334635

Fax: 0499-397476

E-mail: info@scios.nl

Internet: www.scios.nl