

Klachten-, bezwaar en beroepsprocedure

U kunt uw klacht melden bij het secretariaat (Certificeringsnl@bij12.nl). Indien de klacht gaat over de werkwijze van de Stichting geldt de klachtenprocedure. In onze klachtenprocedure is beschreven op welke wijze een klacht wordt afgehandeld,

Indien het een klacht is over het wel of niet toekennen van het certificaat geldt de bezwaar- en beroepsprocedure.

Het doel van onze klachtenprocedure is om een klacht op een efficiënte en transparante wijze af te handelen en het kwaliteitssysteem van onze eigen organisatie te verbeteren. Door te leren van de klacht en de organisatie waar nodig aan te passen zal eenzelfde klacht in de toekomst waarschijnlijk voorkomen worden.

De **klachtenprocedure** is als volgt:

- U kunt een klacht indienen bij het algemene e-mailadres: Certificeringsnl@bij12.nl.
- De klacht wordt in behandeling genomen en indien nodig wordt door de secretaris telefonisch contact opgenomen om de klacht nader te bespreken.
- De secretaris krijgt de rol van kwaliteitscoördinator en heeft de taak om de klacht naar tevredenheid op te lossen.
- Voor de klacht wordt een plan van aanpak gemaakt waarin de klacht is beschreven en hoe de klacht wordt opgelost.
- De klacht en het plan van aanpak wordt in het eerstvolgende bestuursoverleg besproken.
- De klacht wordt afgehandeld en de klant wordt op de hoogte gesteld. Indien de klant ontevreden is over de uitkomst dan heeft de klant 5 werkdagen de tijd om te reageren door te mailen naar het algemene e-mailadres: Certificeringsnl@bij12.nl en zal een gesprek hierover gepland worden met het bestuur.
- Het klachtendossier wordt minimaal 5 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Indien u bezwaar heeft tegen een besluit van de Stichting cSNL over het al of niet verstrekken van een certificaat kan u bezwaar aantekenen bij de provincie die u de subsidie verstrekt.

De **Bezwaar en beroepsprocedure** is als volgt:

Hiervoor geldt de Bezwaar- en beroepsprocedure van de provincie.