

## **Klachten**

### **Doelstelling**

DIfAM beschouwt uitingen van onvrede van klanten of van derden, over haar handelen, of over het handelen van organisaties onder door haar afgegeven certificaten als een "klacht".

DIfAM ziet klachten als een verbetermogelijkheid voor zichzelf of voor haar klanten en streeft ernaar deze op een doeltreffende en voor alle partijen bevredigende wijze af te handelen.

Teneinde de zorgvuldigheid bij de afhandeling van klachten te borgen, zijn de onderscheidenlijke stappen in dat proces in deze procedure beschreven.

### **Verantwoordelijkheid**

De directie van DIfAM is verantwoordelijk voor :

- de tijdige afhandeling van klachten
- alle beslissingen op elk niveau van het proces van afhandeling
- het borgen dat geen enkele stap in het afhandelingsproces leidt tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

De afhandeling gebeurt door de directie, tenzij deze onderdeel is geweest van het onderwerp van de klacht. In dat geval wijst de directie een gekwalificeerde certificatiebeslisser aan als afhandelaar.

### **Indienen van een klacht**

Klachten dienen te allen tijde schriftelijk, in duidelijke bewoordingen en voldoende gemotiveerd te worden ingediend ter attentie van de directie van DIfAM. Indien de indiener hier niet aan voldoet zal aan hem worden gecommuniceerd om dit alsnog op de juiste wijze te doen alvorens de klacht in behandeling wordt genomen.

Klachten die niet het handelen van DIfAM of het handelen van klanten v.w.b. de door DIfAM gecertificeerde activiteiten worden niet in behandeling genomen.

De Directie zal de adequate ontvangst en het al dan niet in behandeling nemen van een klacht schriftelijk aan de indiener bevestigen. Hierbij worden de afhandeltermijnen bevestigd.

Doorgaans wordt ernaar gestreefd om klachten binnen 6 weken af te handelen. Indien daartoe noodzaak bestaat kan na afloop van die 6 weken de termijn eenmalig met 6 weken worden verlengd. Een eventuele verlenging zal schriftelijk aan de indiener worden gecommuniceerd.

### **Registratie**

DIfAM zal de ontvangst van een klacht registreren op het formulier F.9.8, registratie van klachten en beroepen. Hierop wordt ook de verdere afhandeling vastgelegd.

### **Afhandeling**

DIfAM zal integer omgaan met de ingediende klacht en voorkomen dat er jegens de indiener op enigerlei wijze discriminerende maatregelen ontstaan of deze op een andere wijze wordt benadeeld.

Ingeval het een klacht betreft over het handelen van een door DIfAM gecertificeerde organisatie zal de klacht aan de directie van deze organisatie worden doorgeleid, met het verzoek om deze conform de procedure van de gecertificeerde organisatie te behandelen en DIfAM te informeren over de uitkomst van die behandeling. De indiener van de klacht zal worden geïnformeerd over deze stap. De doeltreffendheid van de klachtafhandeling van de gecertificeerde organisatie zal tijdens de volgende controle-audits worden geverifieerd.

Ingeval het een klacht over het handelen van DIfAM betreft, zal de directie, of de aangewezen afhandelaar alle beschikbare informatie met betrekking van de klacht verzamelen, analyseren en valideren.

### **Besluitvorming**

Op grond van de ingediende klacht en de verzamelde informatie zal de afhandelaar een besluit nemen over eventueel noodzakelijke vervolgstappen. Deze kunnen bestaan uit het treffen van correctieve of corrigerende maatregelen binnen het managementsysteem van DIfAM. Dit besluit wordt gedocumenteerd en, indien de afhandelaar niet de directie is, gecommuniceerd aan de directie.

De directie zal indien noodzakelijk conform P.10.3.7 deze verbetermaatregelen initiëren.

Indien de klacht betrekking heeft op een door DIfAM gecertificeerde organisatie wordt van deze organisatie bericht over de afhandeling van de klacht ontvangen. De directie zal vervolgens vaststellen of de afhandeling voldoende doeltreffend is en hier zonodig op reageren.

### **Communicatie**

De indiener van de klacht wordt door de directie schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht, ook indien de afhandeling direct tussen de door DIfAM gecertificeerde organisatie en de indiener van de klacht heeft plaatsgevonden.

Hierbij wordt duidelijk kenbaar gemaakt dat het behandelingsproces van de klacht hiermee gesloten is.

Het detailnivo van deze communicatie over de afhandeling alsmede de openbaarheid ervan is subjectief en zal, evt. in overleg met de gecertificeerde organisatie en de indiener van de klacht, worden vastgesteld.

Deze procedure zal door DIfAM conform D.8.1 publiekelijk toegankelijk worden gemaakt.