

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 1	Datum : 01-03-2026
Pagina : Pagina 1 van 4	Wijziging t.o.v. vorige versie:

PR-08 Klachten en beroepen (ISO 17065; 4.6d, 7.13)

Doel

Deze procedure beschrijft hoe DCI Group klachten en beroepen ontvangt, beoordeelt en afhandelt, zodat een onafhankelijke, objectieve en consistente behandeling wordt gewaarborgd.

Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle klachten en beroepen die betrekking hebben op certificatieactiviteiten van DCI Group.

1. Definities

Klacht

Uitdrukking van ontevredenheid over activiteiten van DCI Group, waarvoor een reactie wordt verwacht.

Beroep

Verzoek van een klant tot heroverweging van een door DCI Group genomen besluit met betrekking tot certificatie.

2. Algemene uitgangspunten

DCI Group behandelt klachten en beroepen:

- onafhankelijk en objectief
- vertrouwelijk
- zonder discriminatie

Indieners worden niet benadeeld door het indienen van een klacht of beroep.

De behandeling van klachten en beroepen is gescheiden van de activiteiten waarop deze betrekking hebben.

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 1	Datum : 01-03-2026
Pagina : Pagina 2 van 4	Wijziging t.o.v. vorige versie:

3. Indienen van klachten en beroepen

Klachten en beroepen kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij DCI Group.

De indiener verstrekt minimaal:

- naam en contactgegevens
- omschrijving van de klacht of het beroep
- relevante informatie of onderbouwing

4. Ontvangst en registratie

Na ontvangst wordt de klacht of het beroep:

- geregistreerd (FO-C4-01)
- beoordeeld op ontvankelijkheid

De indiener ontvangt een ontvangstbevestiging.

5. Beoordeling van ontvankelijkheid

DCI Group beoordeelt of de klacht of het beroep:

- betrekking heeft op certificatieactiviteiten van DCI Group
- voldoende informatie bevat

Indien niet ontvankelijk, wordt de indiener hierover geïnformeerd.

6. Onderzoek en behandeling

DCI Group verzamelt en verifieert alle relevante informatie.

De behandeling omvat:

- analyse van de situatie
- beoordeling van feiten en documentatie
- indien nodig aanvullende informatie opvragen

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 1	Datum : 01-03-2026
Pagina : Pagina 3 van 4	Wijziging t.o.v. vorige versie:

7. Onafhankelijkheid van besluitvorming

De beoordeling en besluitvorming worden uitgevoerd door personen die:

- niet betrokken zijn geweest bij de betreffende certificatieactiviteiten
- geen belangenconflict hebben

Personen die consultancy hebben verricht voor de betreffende klant of daar werkzaam zijn geweest, mogen gedurende twee jaar niet betrokken zijn bij de behandeling.

8. Besluitvorming

Op basis van het onderzoek wordt een besluit genomen over de klacht of het beroep.

Het besluit wordt onderbouwd en vastgelegd.

9. Communicatie

De indiener wordt:

- geïnformeerd over de voortgang (indien van toepassing)
- schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst en afsluiting

10. Corrigerende maatregelen

Indien de klacht gegrond is, worden passende maatregelen genomen, zoals:

- corrigerende maatregelen
- aanpassing van processen
- aanvullende controles

De effectiviteit van maatregelen wordt bewaakt.

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 1	Datum : 01-03-2026
Pagina : Pagina 4 van 4	Wijziging t.o.v. vorige versie:

11. Registraties

Van klachten en beroepen worden de volgende gegevens vastgelegd:

- registratieformulier
- correspondentie
- beoordeling en besluit
- genomen maatregelen

Deze registraties worden beheerd conform PR-01 Documentbeheer.

12. Relatie met andere processen

Deze procedure is gekoppeld aan:

- PR-07 Certificatieproces
- PR-05 Onpartijdigheid
- PR-02 Interne audit
- PR-03 Directiebeoordeling

13. Evaluatie

Klachten en beroepen worden periodiek geanalyseerd op trends en verbeterpunten.

De resultaten worden meegenomen in:

- interne audits
- directiebeoordeling