

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 1 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

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 : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 2 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

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 : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 3 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

6a. Klachten over gecertificeerde klanten

Indien een klacht wordt ontvangen die betrekking heeft op een door DCI Group gecertificeerde klant of diens product(en), wordt deze klacht als volgt behandeld:

a) Registratie en beoordeling

De klacht wordt geregistreerd conform paragraaf 4 en beoordeeld op ontvankelijkheid. Daarbij wordt vastgesteld of de klacht betrekking heeft op:

- *de conformiteit van een gecertificeerd product;*
- *het gebruik van het certificaat of certificatiemerk;*
- *naleving van certificatie-eisen door de klant.*

b) Informatievoorziening aan de klant

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de betreffende gecertificeerde klant geïnformeerd over de ontvangen klacht, met inachtneming van vertrouwelijkheid richting de indiener.

c) Onderzoek

DCI Group beoordeelt de klacht en kan, afhankelijk van de aard en ernst:

- *aanvullende informatie opvragen bij de klant;*
- *dossieronderzoek uitvoeren;*
- *een aanvullende beoordeling, inspectie of audit uitvoeren;*
- *de klacht betrekken bij lopende surveillanceactiviteiten.*

d) Beoordeling en besluitvorming

Op basis van het onderzoek wordt vastgesteld of:

- *de klacht gegrond is;*
- *sprake is van een afwijking ten opzichte van certificatie-eisen.*

Indien noodzakelijk worden maatregelen genomen, zoals:

- *het opleggen van corrigerende maatregelen aan de klant;*
- *aanvullende evaluatieactiviteiten;*
- *beperking, schorsing of intrekking van certificatie conform PR-07.*

e) Terugkoppeling

De indiener wordt geïnformeerd over de afronding van de klachtbehandeling, voor zover dit mogelijk is binnen de grenzen van vertrouwelijkheid.

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 4 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

f) Registratie en opvolging

Alle stappen, bevindingen en besluiten worden vastgelegd.

Klachten over gecertificeerde klanten worden meegenomen in:

- *risicoanalyse onpartijdigheid;*
- *interne audits;*
- *directiebeoordeling.*

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

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 5 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

10. Corrigerende maatregelen

Indien een klacht of beroep gegrond wordt verklaard, initieert DCI Group corrigerende maatregelen om de oorzaak van de geconstateerde afwijking weg te nemen en herhaling te voorkomen.

Het proces voor corrigerende maatregelen omvat de volgende stappen:

a) Identificatie van de afwijking

De afwijking wordt vastgelegd, inclusief aard, omvang en impact op certificatieactiviteiten.

b) Oorzaakanalyse

De onderliggende oorzaak van de afwijking wordt systematisch geanalyseerd (bijvoorbeeld via root cause analyse), waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen directe oorzaken en systeemoorzaken.

c) Vaststelling van corrigerende maatregelen

Op basis van de oorzaakanalyse worden passende corrigerende maatregelen vastgesteld, gericht op het wegnemen van de oorzaak en het voorkomen van herhaling.

d) Implementatie van maatregelen

De vastgestelde maatregelen worden geïmplementeerd binnen een vastgestelde termijn en toegewezen aan een verantwoordelijke functionaris.

e) Beoordeling van effectiviteit

Na implementatie wordt beoordeeld of de corrigerende maatregelen effectief zijn geweest in het voorkomen van herhaling van de afwijking.

f) Registratie en opvolging

Alle stappen in het proces worden gedocumenteerd in de daarvoor bestemde registraties (bijvoorbeeld FO-C4-01 en RE-07 Corrigerende maatregelen).

Corrigerende maatregelen die voortkomen uit klachten en beroepen worden waar relevant meegenomen in:

- interne audits;
- directiebeoordeling;
- continue verbetering van het managementsysteem.

Indien corrigerende maatregelen betrekking hebben op certificatiebesluiten of lopende certificaties, wordt beoordeeld of aanvullende maatregelen richting de klant noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld herbeoordeling, beperking of intrekking van certificatie).

Document : PR-08	Onderwerp : Klachten en beroepen
Versie : 2.0	Datum : 15-04-2026
Pagina : Pagina 6 van 6	Wijziging t.o.v. vorige versie: Hoofdstukken 6a en 10 toegevoegd

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