

5 november 2021

## De Klachten- en Beroepsprocedure van Noordbeek

### Een klacht of beroep indienen

Noordbeek B.V. (hierna: Noordbeek) heeft de in dit document beschreven procedure ingericht voor het ontvangen en behandelen van een officiële klacht of beroep.

Iemand kan een klacht of beroep indienen indien deze van mening is:

- ◆ Schade te hebben opgelopen of gekwetst te zijn door beslissingen, handelingen, uitingen of nalatigheid van Noordbeek of haar medewerkers;
- ◆ Dat een vaktechnische uiting, zoals een door Noordbeek verstrekt certificaat of een door Noordbeek samengesteld rapport, niet correct is;
- ◆ Dat Noordbeek bij onderzoeken, certificeringen of het verzorgen van opleidingen, cursussen of trainingen niet de prestatie heeft geleverd die had mogen worden verwacht.

Tevens kan een klacht worden ingediend over een door Noordbeek gecertificeerde klant.

Voor het indienen van de klacht of beroep kan het klachtformulier op de website worden ingevuld, dat wordt verzonden naar de officemanager van Noordbeek.

Een kopie van dit formulier wordt naar de klager gestuurd op het aangegeven e-mail adres. Tevens wordt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging gestuurd.

### Klachtaanname

Klachten kunnen worden ontvangen via verschillende kanalen. De klager kan tijdens de uitvoering van een opdracht een medewerker van Noordbeek aanspreken of kan rechtstreeks contact opnemen met Noordbeek.

Degene die de klacht ontvangt vult aan de hand van de verkregen informatie het klachtformulier in. De klacht wordt door de officemanager of de directie geaccepteerd.

### Klacht

Indien de klacht betrekking heeft op een klant, wordt deze geïnformeerd.

Bij een klacht wordt door de officemanager een klachtdossier opgebouwd, waarin alle relevante informatie wordt bewaard. Aan de hand van dit dossier wordt een oplossing voorgesteld. De procedure is afgehandeld indien de klager akkoord gaat met de voorgestelde oplossing.

Het kan voorkomen dat een voorgestelde oplossing niet voldoet aan de wensen van de klager. In een dergelijke situatie wordt de klacht geëscaleerd naar de directie, waarbij een klachtafhandelaar wordt toegewezen.

Alle communicatie met de klager wordt in het klachtdossier vastgelegd. De gedurende de klachtenprocedure verzamelde informatie wordt als vertrouwelijk behandeld en alleen wordt gebruikt voor afhandeling of voor een eventuele juridische procedure.

## Beroepsprocedure

Een klager kan een beroepsprocedure starten door contact op te nemen met de onafhankelijke derde, de officemanager of de directeur. Indien de klacht betrekking heeft op een klant, wordt deze geïnformeerd.

Noordbeek zal de beroepszaak valideren, bevestigen en de klager voorzien van updates gedurende het proces. Als de beroepsprocedure tot een einde is gekomen zal de klager hiervan op de hoogte worden gesteld.

## Klacht- en beroepsafhandeling

De doelstelling van de klachten- en beroepsprocedure is een oplossing te vinden die voor beide partijen acceptabel is.

De klachtafhandelaar stelt de oorzaak van de klacht vast en gaat op zoek naar een mogelijke oplossing. De oplossing wordt aan de klager voorgesteld, welke hiermee akkoord kan gaan of kan afwijzen.

Indien de klager akkoord gaat met een oplossing die betrekking heeft op het verbeteren van de processen en procedures, zal de oplossing structureel worden geïmplementeerd en tevens worden opgenomen in de Noordbeek Handboeken Personeel en Kwaliteit. Vervolgens wordt de werkbaarheid van de nieuwe processen en procedures getoetst. De klacht is afgehandeld wanneer de nieuwe processen en procedures in werking zijn. Daarna wordt het klachtdossier gesloten.

Indien de klager niet akkoord gaat met de voorgestelde oplossing of als de gekozen oplossing niet werkbaar blijkt, volgt een escalatie van de klacht naar de directie. De directie kan besluiten een andere oplossing voor te stellen of een onafhankelijke derde in te schakelen die een bindend oordeel geeft.

## Maximale periode

Indien de afhandeling na drie maanden nog loopt, dient een beslissing te worden genomen. Het is aan de directie om een rechtsgang te overwegen, te schikken, de klacht of het beroep af te wijzen of de klager in het gelijk te stellen.

## Informatievoorziening

Alle informatie over de afhandeling van een officiële klacht wordt opgenomen in het klachtdossier, dat als vertrouwelijk wordt behandeld en ten minste 10 jaar wordt bewaard.

De klager wordt, waar mogelijk, op de hoogte gehouden van de voortgang van de afhandeling.

Indien iemand inzicht wil in de klachten- en beroepsprocedure, kan deze worden opgevraagd bij de officemanager.

## Onafhankelijke derde

Indien een dispuut tussen Noordbeek en een klager niet leidt tot een oplossing, kan Noordbeek een onafhankelijke derde inschakelen. Dit is de heer J.C. Boer RE RA CISM, bereikbaar via [han@hanboer.nl](mailto:han@hanboer.nl).

## Contact

Indien u aanvullende vragen heeft, neem dan contact op met:

De office manager  
Dennis Oosterwijk, telefoon 071 – 3416911  
[dennis@noordbeek.com](mailto:dennis@noordbeek.com)

De directeur  
Ronald Paans, mobiel 06 215 815 50  
[ronald.paans@noordbeek.com](mailto:ronald.paans@noordbeek.com)

Of bezoek onze website [www.noordbeek.com](http://www.noordbeek.com)