

SCIOS-klachtenprocedure

Inleiding

Deze procedure is van toepassing op gedragingen van SCIOS als schemabeheerder bij haar taken als eigenaar, opsteller en beheerder van de SCIOS Certificatieregeling. Dit document bevat procedures en waarborgen voor de behandeling van klachten.

De procedure is niet van toepassing op klachten over certificaathouders, certificatie-instellingen en examenbureaus. Hiervoor wordt verwezen naar de SCIOS-geschillenprocedure.

Procedure is niet van toepassing op klachten die betrekking hebben op wet- en regelgeving of toezichthouders.

Soorten klachten

Klachten over SCIOS kunnen betrekking hebben op de certificatieregeling of op de processen van het beheer.

Klachten over de schemabeheerder Stichting SCIOS

Dit kunnen klachten zijn over bijvoorbeeld de handelwijze van de SCIOS-organisatie of goedkeuringsprocessen.

Klachten over de SCIOS-certificatieregeling

Dit kunnen klachten zijn over bijvoorbeeld de inhoud van de certificatieregeling of de documenten.

Hoe een klacht in te dienen

Een klacht moet duidelijk zijn omschreven en onderbouwd en waar nodig zijn voorzien van bewijsstukken. Een klacht moet ook zijn voorzien van de NAW-gegevens, het e-mailadres en het telefoonnummer.

Klachten moeten worden ingediend via klachten@scios.nl.

Procesgang

Na ontvangst van een klacht wordt per e-mail een ontvangstbevestiging gestuurd naar het opgegeven e-mailadres.

De klachtencommissie beoordeelt de klacht en wanneer deze ontvankelijk wordt verklaard zal de klacht in behandeling worden genomen. Als de klacht niet ontvankelijk is, ontvangt de indiener hiervan bericht.

Op de behandeling van klachten is, wanneer van toepassing, het principe van hoor en wederhoor van toepassing.

De behandeling van klachten kan enige tijd in beslag nemen, zeker wanneer andere partijen moeten worden gehoord of worden ingeschakeld.



Stichting SCIOS

Postbus 298

5680 AG Best

Telefoon: 088-7762800

E-mail: info@scios.nl

Internet: www.scios.nl

Binnen 4 weken ontvangt de indiener antwoord of bericht over de voortgang.

Bezwaar

Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kan bezwaar worden aangetekend.

Het bezwaar wordt door het bestuur van de stichting SCIOS in behandeling genomen. Het bestuur stelt een ter zake deskundige commissie van tenminste drie leden in waarvan de leden geen betrokkenheid bij de klacht, de klagende of de beklagde partij hebben. De commissie is gerechtigd juridisch of anderszins advies in te winnen. De uitspraak van deze commissie is bindend.



Stichting SCIOS

Postbus 298

5680 AG Best

Telefoon: 088-7762800

E-mail: info@scios.nl

Internet: www.scios.nl