	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure	
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. [Document-ID.Waarde]
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.0

RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure

Doel

Het doel van deze procedure is om het proces voor de afhandeling van klachten en bezwaren met betrekking tot RelyOn Exams in detail te beschrijven. Eventuele klachten en bezwaren voor certificerende instellingen moeten voldoen aan de voorschriften en procedures van die instanties Stipel en SCIOS.

Inleiding

Deze klachten- en bezwaarprocedure is opgesteld om ervoor te zorgen dat klachten en bezwaren op een correcte en tijdige manier worden behandeld en behandeld. We waarderen alle feedback die ons helpt onze diensten continu te verbeteren. Al uw klachten en bezwaren worden uiterst serieus genomen en wij zullen ons uiterste best doen om weer aan uw verwachtingen te voldoen. De procedure is van toepassing op alle klachten en bezwaren van belanghebbenden. Met belanghebbenden bedoelen we;

- Kandidaten
- potentiële klanten,
- Schema beheerders,
- Toezichhouders
- Examinatoren,
- Derden.

Klacht

Onder een klacht wordt verstaan een uiting van ongenoegen ten aanzien van de RelyOn Exams die gerelateerd zijn aan:

1. Onze dienstverlening, zowel inhoudelijk als qua prestaties, en wijze manier van bedrijfsvoering.
2. Diensten en prestaties van een gecertificeerde klant van de RelyOn Exams, gerelateerd aan de onderdelen die tijdens de audit door de RelyOn Exams zijn getest.

Bezwaar/Beroep


Indien een belanghebbende het niet eens is met een certificatiebeslissing, zoals het opschorten en intrekken van een certificaat, gerapporteerde bevindingen en/of besluitvorming en reactie op geregistreerde klachten, kan een schriftelijk bezwaar worden ingediend.

PROCEDURE IN GEVAL VAN KLACHTEN

1. Een klacht kan worden ingediend via het RelyOn HSEQ-portaal (toegankelijk via een QR-code in het hele examencentrum), e-mail of via het evaluatieformulier. E-mailadres van RelyOn Exams is te vinden op onze website onder contactgegevens.

Bij het indienen van een klacht dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden aangeleverd:

- a. Naam van de persoon die de klacht indient,
- b. Bedrijfsnaam (zoals in het contract tussen de RelyOn Exams en de opdrachtgever),
- c. Postadres en/of e-mailadres,
- d. Verwijzing naar de dienst en de locatie,
- e. De reden voor/voor de klacht.

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure	
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. [Document-ID.Waarde]
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.0

Indien het een klacht betreft over een gecertificeerde klant van RelyOn Exams, dient deze klacht eerst te worden ingediend bij de desbetreffende Certificerende Instelling (CI) alvorens deze door RelyOn Exams in behandeling kan worden genomen.

2. Registratie van klachten

Alle klachten worden geregistreerd door RelyOn Exams. Na aanmelding een ontvangstbevestiging van de klacht.

3. Klachtenafhandeling

Klachten worden behandeld door de certificatiemanager, tenzij hij een van de betrokken partijen is, in dat geval wordt dit gedaan door de General Manager RelyOn Exams (of gemachtigde vertegenwoordiger).

4. Reactie op klacht

De klager ontvangt uiterlijk binnen 10 werkdagen een reactie op de klacht.

5. Maatregelen nemen

De certificatiemanager is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en zal ervoor zorgen dat er een analyse van de klacht plaatsvindt en op basis daarvan beslissen of onmiddellijke of corrigerende maatregelen nodig zijn. Als dit het geval is, zal het ook worden geïmplementeerd.

De genomen maatregelen worden opgenomen in het verbeterregister van RelyOn.

6. Schriftelijke beslissing

RelyOn Exams sturen een schriftelijke reactie op de klacht, inclusief de uitkomst van het onderzoek en eventuele maatregelen. Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan bezwaar worden ingediend.

PROCEDURE IN GEVAL VAN BEZWAREN

Voor RelyOn Exams, examens die niet vallen onder het reglement van een certificerende instelling, waarbij een kandidaat het niet eens is met een certificeringsbeslissing, is de RelyOn Candidate Assessment and Appeals Procedure van toepassing.


Indien het bezwaar betrekking heeft op het schorsen en intrekken van een certificaat, gemelde bevindingen en/of besluitvorming en het reageren op geregistreeerde klachten van RelyOn Exams-examens, kan een schriftelijk bezwaar worden ingediend zoals beschreven bij een klacht. Voor bezwaren die betrekking hebben op examens van certificerende instellingen moet de persoon die het bezwaar maakt, het reglement en de procedure van die instelling volgen.

Het volgende is van toepassing:

1. Bezwaren melden

Bij het indienen van een bezwaarschrift dienen in ieder geval de volgende gegevens te worden aangeleverd:

- Naam van de persoon die het bezwaar indient
- Bedrijfsnaam
- Postadres en/of e-mailadres
- Verwijzing naar de dienst, kantoor, business area etc.
- De reden van het bezwaar

	RelyOn Exams Klachten- en Bezwaarprocedure	
	Verantwoordelijk Richard van Eijkeren	Document nr. [Document-ID.Waarde]
	Land RelyOn Exams Netherlands	Versie 1.0

2. Registratie

Alle bezwaren worden geregistreerd door RelyOn Exams.

3. Behandeling

Alle bezwaren worden behandeld door de certificatiemanager en de aangestelde RelyOn HSEQ-vertegenwoordiger.

Als de certificatiemanager direct betrokken is bij het bezwaar of als het eerdere bezwaar niet naar tevredenheid is afgehandeld, zal de General Manager RelyOn Quercus (of gemachtigde vertegenwoordiger) het bezwaar in behandeling nemen. Als het bezwaar niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan het bezwaar uiteindelijk worden ingediend bij het bestuur van de RelyOn Exams, die het eindoordeel zal vellen.

4. Reactie op bezwaar

U ontvangt een ontvangstbevestiging van uw bezwaar.

5. Schriftelijke beslissing

RelyOn Exams zal u schriftelijk informeren over de uitkomst/beslissing naar aanleiding van uw bezwaar.

VERTROUWELIJKHEID

Klachten met betrekking tot de acties en/of prestaties van een van onze klanten worden doorgestuurd naar de betreffende klant voor beoordeling en reactie. Alle overige klachten en bezwaren worden vertrouwelijk behandeld, tenzij anders overeengekomen met degene die de klacht heeft ingediend.

Normen

Referentie

Beoordelings- en beroepsprocedure voor kandidaten – RelyOn Global

ISO 9001 certificering

Kwaliteitsverklaring van RelyOn