

Klachtenprocedure en bezwaarprocedure Normec VRO B.V.

Klachtenprocedure

Definitie "klacht"

"Er schriftelijk blijkt van geven ontevreden te zijn over de dienstverlening/proces/gang van zaken van/bij Normec VRO B.V."

N.B. Meestal heeft een klacht betrekking op feitelijke gedragingen.

De klachtenprocedure

1. Opdrachtgevers en andere betrokkenen kunnen een klacht sturen naar: Normec VRO B.V., Postbus 275, 4190 CG te Geldermalsen of per e-mail aan info-vro@normecgroup.com. De klacht dient binnen zes maanden nadat de gebeurtenis zich heeft voorgedaan te worden verzonden en in elk geval te vermelden:
 - de naam van de klager, adresgegevens en telefoonnummer;
 - een duidelijke beschrijving van de feiten / gebeurtenissen waarover wordt geklaagd en de datum (data) waarop deze hebben plaatsgevonden;
 - de bezwaren tegen de gedraging;
 - een beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
2. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Hierin wordt bevestigd of de klacht betrekking heeft op inspectieactiviteiten waarvoor Normec VRO B.V. verantwoordelijk is en of wordt voldaan aan de vereisten zoals vermeld in punt 1. Enkel indien aan beide vereisten wordt voldaan, kan de klacht in behandeling worden genomen.
3. De achtergrond van de klacht wordt intern onderzocht. De behandelaar treedt hierbij in overleg met de betrokken inspecteur en (eventueel) reviewer.
4. Uitgangspunt is dat de klacht snel wordt beantwoord. Hierbij mag de totale doorlooptijd na binnenkomst van de klacht de termijn van zes weken in principe niet overschrijden. Wanneer de klacht niet binnen deze termijn is afgehandeld, dan wordt de klager hiervan tijdig op de hoogte gesteld en worden nadere afspraken gemaakt.
5. Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de klager het antwoord heeft ontvangen, waarbij Normec VRO B.V. overtuigd is, naar redelijkheid en billijkheid en in lijn met de zwaarte van de klacht, alles in het werk te hebben gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden.

Bezwaarprocedure

Definitie “bezwaar”

“Er schriftelijk blijkt van geven het niet eens te zijn met een genomen beslissing door Normec VRO B.V.”

De bezwaarprocedure

1. De opdrachtgever (de onderneming die Normec VRO B.V. opdracht heeft gegeven een inspectie bij haar uit te komen voeren) kan een bezwaar indienen. Het bezwaar dient schriftelijk te worden toegezonden aan Normec VRO B.V. Postbus 275, 4190 CG te Geldermalsen of info-vro@normecgroup.com en dient uiterlijk binnen één maand na de datering van het schriftelijk besluit van Normec VRO B.V. door Normec VRO B.V. te zijn ontvangen. Het bezwaar dient in elk geval te vermelden:
 - de naam en vestigingsplaats van de onderneming;
 - een afschrift van het besluit van Normec VRO B.V. waarop het geschil betrekking heeft;
 - de bezwaren tegen dit besluit met een toelichting hierop;
 - de mededeling of de bezwaarmaker een hoorzitting wenst.
2. Het bezwaar wordt ter beoordeling voorgelegd aan de Technisch Manager. De Technisch Manager bevestigt hierin of het bezwaar betrekking heeft op inspectieactiviteiten waarvoor Normec VRO B.V. verantwoordelijk is en of voldoet aan de vereisten zoals vermeld in punt 1. Enkel indien aan beide vereisten wordt voldaan, kan het bezwaar in behandeling worden genomen.
3. Uiterlijk binnen één maand na de ontvangst van het bezwaarschrift moet Normec VRO B.V., wanneer de onderneming dat wenst, de onderneming uitnodigen voor een hoorzitting waarin Normec VRO B.V. en de onderneming in de gelegenheid worden gesteld hun standpunt toe te lichten en waarin de mogelijkheid van een minnelijke regeling kan worden onderzocht. Normec VRO B.V. kan zich hierbij laten adviseren door externe deskundigen. De bezwaarmaker mag zich bij de hoorzitting laten bijstaan door een gemachtigde.
4. Een hoorzitting zoals bedoeld in het vorige punt dient in elk geval plaats te vinden binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift, tenzij Normec VRO B.V. en de onderneming akkoord zijn met een later tijdstip of tenzij de onderneming te kennen heeft gegeven af te zien van een hoorzitting.
5. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt en binnen 14 dagen toegezonden aan partijen. Partijen worden in de gelegenheid gesteld op dit verslag te reageren.
6. Normec VRO B.V. doet terzake een nieuwe, gemotiveerde uitspraak, welke aangetekend schriftelijk aan de onderneming wordt toegezonden uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van het bezwaarschrift of uiterlijk binnen twee maanden nadat het in punt 4 bedoelde gesprek heeft plaatsgevonden. Resultaten en beslissingen leiden niet tot discriminerende acties.

7. Het maken van bezwaar schorst het besluit van Normec VRO B.V. niet.
8. Het niet tijdig maken van bezwaar leidt tot niet-ontvankelijkheid.

College van bezwaar en beroep

Klagers die van mening zijn dat hun klacht/bezwaar niet afdoende dan wel niet binnen een redelijke termijn is afgehandeld, hebben de mogelijkheid in en bezwaar en beroep te gaan bij Stichting PayOK. Daarvoor is het onafhankelijke College van Beroep ingesteld.

Normec VRO B.V. zal, indien door het college gewenst, bijdrage leveren aan de bezwaar- en beroepsprocedure.