Klachtenprocedure

Definitie “klacht”
“Er mondeling of schriftelijk blijk van geven ontevreden te zijn over de dienstverlening/proces/gang van zaken van/bij Themisis B.V..”
N.B. Meestal heeft een klacht betrekking op feitelijke gedragingen.

De klachtenprocedure

1. Opdrachtgevers en andere betrokkenen kunnen een klacht sturen naar: Themisis B.V. Wielkamp 1D, 5301 DB te Zaltbommel of per e-mail aan info@themisis.nl. 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 Themisis 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 Themisis 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 mondeling of schriftelijk blijk van geven niet eens te zijn met een genomen beslissing door Themisis B.V.”

De bezwaarprocedure

1. De opdrachtgever (de onderneming die Themisis 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 Themisis B.V. Wielkamp 1D, 5301 DB te Zaltbommel of info@themisis.nl en dient uiterlijk binnen één maand na de datering van het schriftelijk besluit van Themisis B.V. door Themisis 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 Themisis B.V. waarop het geschil betrekking heeft;

- de bezwaren tegen dit besluit met een toelichting hierop.

2. Het bezwaar wordt ter beoordeling voorgelegd aan de Technisch Manager. De Technisch Manager bevestigt hierin of het bezwaar betrekking heeft op inspectieactiviteiten waarvoor Themisis 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 moetThemisis B.V., wanneer de onderneming dat wenst, de onderneming uitnodigen voor een hoorzitting waarinThemisis 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. Themisis B.V. kan zich hierbij laten adviseren door externe deskundigen.
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 Themisis B.V. en de onderneming akkoord zijn met een later tijdstip.
5. Themisis B.V. doet terzake een nieuwe, gemotiveerde uitspraak, welke 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.
6. Het maken van bezwaar schorst het besluit van Themisis B.V. niet.
7. Het niet tijdig maken van bezwaar leidt tot niet-ontvankelijkheid.

Alle klachten, bezweren, problemen of ideen worden op een RTV formulier geschreven. Hier worden corrigerende en preventieve maatregelen op gezet.

<u>College van bezwaar en beroep</u>
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 de Stichting Normering Arbeid (SNA). Daarvoor is het onafhankelijke College van Beroep ingesteld.
Themisis B.V. zal, indien door het college gewenst, bijdrage leveren aan de bezwaar- en beroepsprocedure.