

P2

Procedure klachten en bezwaren voor belanghebbenden

Het proces van het reageren en adresseren van klachten en bezwaren is een integraal onderdeel van onze relatie met klanten en stakeholders en ons streven naar klanttevredenheid.

Het beleid van Leycon Inspectie schrijft voor, dat klachten en bezwaren binnen een redelijke termijn en zo transparant mogelijk worden behandeld. Hierbij worden de principes van vertrouwelijkheid en onpartijdigheid in acht genomen. Op klachten en bezwaren volgen vanuit Leycon Inspectie nooit discriminatoire acties.

Deze procedure is van toepassing op iedere klacht die wordt geuit door een klant, een potentiële klant of ieder andere stakeholder die mogelijk zorgen heeft, of ontevreden is over de kwaliteit en de service van Leycon Inspectie

Deze procedure is tevens van toepassing in geval van een bezwaar tegen een beslissing die door Leycon Inspectie is genomen tijdens het proces van inspecties.

Klachten over Leycon Inspectie

Klachten dienen te worden gericht aan het Leycon Inspectie-kantoor, voor onderzoek en actie. U ontvangt een ontvangstbevestiging, een review van de klacht zal worden gestart en een reactie zal worden opgesteld door een onafhankelijk persoon. (Een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van de klacht *)

Bezwaren tegen beslissingen van Leycon Inspectie die gemaakt zijn gedurende het inspectieproces

Klanten van Leycon kunnen een verzoek tot heroverweging van een inspectiebesluit (goed- of afkeur) in de vorm van een bezwaar indienen. Bezwaren dienen te worden gericht aan het Leycon Inspectie-kantoor, voor onderzoek en actie. U ontvangt een ontvangstbevestiging, een review van het bezwaar zal worden gestart en een reactie zal worden opgesteld door een onafhankelijk persoon. (Een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van het bezwaar*)

Hoe kunt u een klacht of bezwaar indienen?

U kunt een klacht of bezwaar indienen door direct contact op te nemen met het kantoor van Leycon Inspectie om uw klacht of bezwaar direct in te dienen.

Klachten- en bezwarenprocedure

1. Stuur uw klacht of bezwaar aan Leycon Inspectie. Om het proces te vergemakkelijken stuurt u a.u.b. uw klacht of bezwaar voorzien van objectief bewijs voor zover mogelijk en heldere beschrijvingen van de locatie, data en de betrokken personen.
2. Leycon Inspectie zal de ontvangst van uw klacht of bezwaar schriftelijk bevestigen, normaliter binnen 3 werkdagen na ontvangst.
3. De klacht of het bezwaar wordt onderzocht door een onafhankelijk persoon, die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht of het bezwaar. Wanneer deze persoon alleen buiten Leycon Inspectie kan worden gevonden, blijft Leycon Inspectie verantwoordelijk voor de afwikkeling.
4. U wordt binnen 4 weken geïnformeerd over de voortgang van uw klacht of bezwaar. Dit kan een eindresultaat of een vervolgtraject zijn.
5. Over de uiteindelijke uitkomst wordt u altijd geïnformeerd. Het gehele klachten- of bezwarenproces wordt door Leycon inspectie geregistreerd.

Een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van het bezwaar of de klacht*:

Op het moment dat zich een klacht of bezwaar voordoet zal beoordeeld worden wie deze persoon zal zijn.

Dit kan een inspecteur zijn van een collega inspectie instelling of een inspecteur deskundige die wordt aangesteld door de Raad van Toezicht van de stichting ODI/VDV (www.odi/vdv.nl)