

# Klagomålshantering

## Information klagomål/överklagan

Då VBTEKNIK hela tiden jobbar med att förbättra kundnöjdheten och att ha en hög kvalitet på våra tjänster. Så kan ett klagomål/överklagan delges VBTEKNIK om man anser att man blivit orättvist behandlad gällande opartiskhet, krav/standard uppfyllnad eller etiska regler m.m.

Hanteringen av klagomålet/överklagan ska alltid skötas på ett opartiskt och oberoende sätt.

Ett klagomål/överklagan kan delges antingen via brevpост eller e-post. Och skickas till chef för certifiering på någon av följande adresser.

e-post: [gunnar.mansson@vbteknik.se](mailto:gunnar.mansson@vbteknik.se) ämne: klagomål

brevpost: VBTEKNIK AB, Släta 39 Eriksdal, 731 96 Köping, märk kuvertet "klagomål"

Certifieringsorganet är ansvarigt för att uppfylla dessa krav och behandla ärendet enligt processen beskriven nedan.

Om klagomål ej bedöms påverka en certifiering ska den handläggas av person utsedd av chef för certifiering. Svar till klagomålsställaren ska lämnas inom rimlig tid. Eventuella korrigerande åtgärder ska vid behov implementeras.

De klagomål som bedöms påverka certifiering av en person behandlas på ett sätt som beskrivs nedan. Samtliga klagomål skall registreras och dokumenteras. Ett mottagningsbevis ska lämnas till den som inlämnat klagomålet.

### Klagomål

Ett inlämnat klagomål hanteras enligt följande:

- ✓ Ett bevis på mottagandet skickas till klagomålsställaren där information hur ärendet behandlas, vem/vilka som behandlar ärendet, uppskattad tidsåtgång och en beskrivning av klagomålet från certifieringsorganet.
- ✓ Chef för certifiering utser en eller flera kompetenta och oberoende personer för att hantera och bedöma klagomålet, kompetensen kan inhämtas externt.
- ✓ De utsedda personerna bedömer samtlig tillgänglig information på ett oberoende och opartiskt sätt och sammanställer ett underlag som beskriver klagomålet, proceduren, bedömningen samt slutledningen.
- ✓ Underlaget sänds till chef för certifiering för beslut
- ✓ Certifieringsorganet sänder underlag/beslut till samtliga berörda parter. Den som inkommit med klagomålet ska informeras om sin rätt att överklaga beslutet.
- ✓ Klagomålet ska vara färdigbehandlat inom 2 arbetsveckor från det att klagomålet registrerats.

### Överklagan

Om klagomålsställaren ej är nöjd med beslutet kan detta överklagas till chef för certifiering som då vidarebefordrar ärendet till VBTEKNIK's oberoende certifieringsråd som granskar ärendet.

Processen för överklagan hanteras enligt följande:

- ✓ En överklagan av ett beslut ska vara certifieringsorganet tillhanda inom 14 dagar efter det att beslutet meddelats.
- ✓ Ärendet ska registreras och dokumenteras. Kvittens skickas till avsändaren inom 10 dagar från registreringsdatum. I kvittensen finns information om hur ärendet kommer att hanteras av certifieringsorganet samt information om hur klagomålsställaren kan erhålla information under processens gång.
- ✓ Certifieringsorganet överlämnar ärendet till certifieringsrådet.
- ✓ Certifieringsorganet har skyldighet att delge samtlig tillgänglig information i ärendet åt certifieringsrådet.
- ✓ Certifieringsrådet granskar, behandlar och lämnar ett ställningstagande till chef som fattar beslut
- ✓ Tidsåtgången för detta är normalt 4 veckor från den dag certifieringsrådet får ärendet.