



Samenvatting van de procedures voor het indienen en behandelen van klachten en beroepen met betrekking tot FSC®-certificering bij TÜV SÜD Czech

Dit document vat samen hoe klanten of belanghebbenden klachten of beroepen kunnen indienen bij de FSC-certificeringsinstantie bij TÜV SÜD Czech s.r.o. (hierna TÜV SÜD) met betrekking tot de FSC Chain-of-Custody (CoC)-certificeringen en hoe dergelijke klachten en beroepen worden behandeld.

In het geval dat klachten betrekking hebben op activiteiten van TÜV SÜD-klanten, moedigen we de klagers aan om eerst rechtstreeks contact op te nemen met de klant en hun klachtensysteem te gebruiken om het geschil indien mogelijk op te lossen.

Wat betreft beroepen, let op dat deze binnen 14 kalenderdagen na kennisgeving van de beslissing moeten worden ingediend.

Indienen van klachten en beroepen

Klachten en beroepen moeten schriftelijk (per e-mail, fax of brief) worden verzonden naar:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Kwaliteitsmanager van FSC-certificeringsinstantie

Novodvorska 994/138, 142 21 Praag 4, Tsjechië

E-mail: quality.cz@tuvsud.com, telefoon. +420 239 046 800, fax +420 239 046 805

De klacht of het beroep moet het volgende bevatten:

- een duidelijke beschrijving van de klacht of het beroep;
- objectief bewijs ter ondersteuning van elk element of aspect van de klacht of het beroep;
- de naam en contactgegevens van de indiener;
- een duidelijke verklaring als de klager anoniem wil blijven.

Stappen voor het verwerken van beroepen en klachten

1. Binnen vijf (5) werkdagen bevestigt TÜV SÜD Czech schriftelijk de ontvangst van de klacht of het beroep.

2. Zodra de klacht of het beroep is ontvangen, wordt een team aangesteld om het beroep of de klacht op te volgen.

3. Binnen twee (2) weken geeft TÜV SÜD Czech een eerste reactie, inclusief een overzicht van de voorgestelde actie en het team voor de follow-up.

In het geval van waargenomen belangenconflicten met het teamlid, moet de klager of appellant dit identificeren en kan het team worden gewijzigd.

Indien nodig wordt er door het team verder diepgaand onderzoek uitgevoerd. De kosten voor een dergelijk onderzoek worden vooraf geschat en aan de appellant of klager meegedeeld. Hoewel TÜV SÜD streeft naar een eerlijk en transparant beoordelingsproces, kunnen de kosten voor het proces niet alleen door TÜV SÜD worden gedragen. TÜV SÜD behoudt zich het recht voor om kosten in rekening te brengen voor het onderzoek, afhankelijk van de aard van het beroep of de klacht.

4. Een rapport over het onderzoek en de conclusie met betrekking tot de klacht of het beroep wordt gepresenteerd aan de kwaliteitsmanager van TÜV SÜD (of de certificeringsraad), die het rapport goedkeurt of afwijst.

5. De beslissing van TÜV SÜD wordt uiterlijk binnen drie (3) maanden na ontvangst van de klacht of het beroep schriftelijk meegedeeld aan de klager of appellant.

De klager kan zijn klacht of beroep voorleggen aan Assurance Services International GmbH (ASI) in het geval:

- de klager het niet eens is met het antwoord van TÜV SÜD, of
- het probleem niet is opgelost door de volledige implementatie van de procedures van TÜV SÜD, of
- de klager ontevreden is over de manier waarop TÜV SÜD de klacht heeft afgehandeld.



In een dergelijk geval wordt het desbetreffende proces ASI-PRO-20-104-Klachten toegepast. Meer informatie is te vinden op de ASI-website: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>

Als laatste stap kan de klager de FSC-klachtenprocedure volgen zoals uiteengezet in de betreffende FSC-procedure (FSC-PRO-01-008): <https://connect.fsc.org/participate/complaints> .