



ITS

It's our specialty and your safety

Procedurebeschrijving klachten en beroepen voor belanghebbenden

Procedure description for complaints and appeals for stakeholders



Toermalijnring 320	+31 (0) 78 204 90 38	KVK 66138736
3316 LC Dordrecht	info@its-nl.com	BTW NL 856411401 B01
The Netherlands	www.its-nl.com	IBAN NL11 RABO 0100946399



ITS

It's our specialty and your safety

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

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

Dit document 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 ITS.

Dit document is tevens van toepassing in geval van een beroep tegen een beslissing die door ITS is genomen tijdens het proces van inspecties.

Klachten over ITS service of ITS processen

Klachten dienen te worden gericht aan het ITS 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 persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van de klacht.

Beroepen tegen beslissingen van ITS die gemaakt zijn gedurende het inspectieproces

Beroepen dienen te worden gericht aan het ITS kantoor, voor onderzoek en actie. U ontvangt een ontvangstbevestiging, een review van het beroep zal worden gestart en een reactie zal worden opgesteld door een persoon die niet betrokken is bij het ontstaan van de klacht.

Hoe kunt u een klacht of beroep indienen?

U kunt een klacht of beroep indienen per mail op planning@its-nl.com of door direct contact op te nemen met het kantoor van ITS (+31 (0)78 204 90 38) om uw klacht direct in te dienen.

Klachten- en beroepenprocedure

1. Stuur uw klacht of beroep aan ITS. Om het proces te vergemakkelijken stuur u a.u.b. uw klacht of beroep voorzien van objectief bewijs voor zover mogelijk en heldere beschrijvingen van de locaties, data en de betrokken personen.
2. ITS zal de ontvangst van uw klacht of beroep schriftelijk bevestigen, normaliter binnen één werkdag na ontvangst.
3. De klacht of het beroep wordt onderzocht door een medewerker van ITS, die zelf niet betrokken is geweest bij het ontstaan van de klacht of het beroep
4. De resultaten van het onderzoek zullen aan de klager of appellant kenbaar worden gemaakt.
5. Indien u niet tevreden bent met de uitkomsten van ons onderzoek, wordt u verzocht om een verzoek tot heroverweging in te dienen, welke zal worden onderzocht door een andere ITS medewerker.



Toermalijnring 320 +31 (0) 78 204 90 38 KVK 66138736
3316 LC Dordrecht info@its-nl.com BTW NL 856411401 B01
The Netherlands www.its-nl.com IBAN NL11 RABO 0100946399



ITS

It's our specialty and your safety

The process of responding to and addressing complaints and appeals is an integral part of our company's client relations and assurance of customer satisfaction.

It is ITS policy that complaints and appeals shall be handled within a reasonable timescale and as transparently as possible, whilst fully respecting principles and requirements of confidentiality and impartiality and will not result in any discriminatory actions.

This document is applicable for any complaint raised by a customer, potential customer or any stakeholder who may have concerns about or are dissatisfied with any aspect of our service.

It is also applicable in the case of an appeal by a customer against an ITS decision during the inspection process.

Complaints about ITS services or processes

Complaints should be addressed to the ITS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

Appeals against decisions made at various stages during the inspection process

Appeals should be addressed to the ITS office to investigate and respond. You will receive acknowledgment, a review of the issue will be initiated, and a response will be made by a person independent of the issue.

How to register a complaint or appeal

You can register a complaint or appeal by mail at planning@its-nl.com or you can contact the ITS office directly (+31 (0)78 204 90 38) and submit your complaint.

Complaints and appeal procedure

1. Address the complaint or appeal to ITS. To assist in this process, please substantiate your complaint or appeal with objective evidence as far as possible and accurate descriptions of locations, dates and people involved.
2. ITS will acknowledge the receipt of the complaint or appeal in writing, normally within one working day of reception.
3. The complaint or appeal will be investigated by an ITS officer, not involved in the issue.
4. The results of the investigation will be communicated with the complainer or appellant.
5. In case you are not satisfied with the results of our investigation, you will be asked to submit a request for reconsideration, which will be investigated by another ITS officer.