

Håndtering af klientklager og anker	version 1	1.5.2022
-------------------------------------	-----------	----------

1. Formål og omfang

Formålet med denne procedure er at skitsere den proces, der skal ske i tilfælde af, at der modtages en anke eller en klage fra klienter med hensyn til beslutninger, der bl.a. er rettet mod verifikationsprocessen, verifikatorer, modenhedsscoren eller beslutningen om ikke at udstede verifikationserklæring.

2. Procedurer

Oversigt og procedure

Registrering af klientklager og anker

Behandling af klientklager og anker

3. Dokumenter

Klientklager og anker, skabelon

4. Fremgangsmåde

Oversigt over procedure	udgave 1	1.5.2022
-------------------------	----------	----------

Alle klienter interesseret i processen kan forespørge via mail og få denne procedure fremsendt, sammen med skabelonen "Klientklager og anker, skabelon".

Når klienten er uenig i en konkret beslutning, skal klienten snarest muligt skriftligt erklære grundene til beslutningen overfor IDDAS. Klagen indgives skriftligt via e-mail til kontakt@iddas.org.

Klageren skal udfylde formularen "Kundeklager" som indeholder klagerens virksomhedsoplysninger som indeholdt i klientaftalen, og omfatte klagerens holdning til beslutningen truffet af IDDAS og dermed årsagerne til uenigheden. Klageren får en bekræftelse for modtagelse af klagen fra IDDAS.

Klagen/anken vil blive gennemgået af direktøren. IDDAS skal overveje klagerens forklaring og give et skriftligt svar, som omfatter en forklaring af beslutningen efter en revurdering af dokumentationen. Undersøgelsen og afgørelsen af klager skal ske af individer, der ikke har været involveret i verifikationen eller andre personer involveret i grundlaget for klagen og samtidig foregå upartisk og ikke diskriminerende fra IDDAS side.

IDDAS skal svare senest 20 arbejdsdage efter modtagelsen af en klage. Klageren vil modtage et skriftligt svar med den afgørelse, der er truffet, via e-mail. Hvis klageren er enig i resultatet, går klagen ikke videre.

Såfremt klageren ikke er enig i IDDAS afgørelse, kan denne ankes.

I dette tilfælde udpeger formanden for IDDAS bestyrelse to personer fra bestyrelse til at gennemgå, vurdere og afgøre anken, upartisk og ikke-diskriminerende overfor klageren.

De udvalgte personer skriver et svar via email til såvel klient som IDDAS ledelse samtidigt. Afgørelsen er endelig.

Registrering af klientklager og anker	udgave 1	1.5.2022
---------------------------------------	----------	----------

IDDAS noterer klagen/anken på listen over indgivne klager/anker med noteringer om klagen/anken og beslutningen der klages/ankes over. På denne liste angives senere svaret til klageren og afgørelsen.

Klientklager opdeles efter deres årsag. Formålet er at give mulighed for bedre sporing af tendenser og evaluering af forbedringer på specifikke områder.

Mulige årsager er:

Problemer ved udførelsen af verifikationen:

- Verifikatorens opførsel og håndtering af verifikationsprocessen
- Uenigheder med verifikator om modenhedsscoren
- Uenigheder om dokumentation for modenhedsscoren
- Problemer med kommunikation og gensidig forståelse
- Klager/anker over forretningspraksis mv.
- Forkerte verifikationsresultater sendt
- Forsinket levering af rapporter eller verifikationserklæring til kunden

Økonomiske forhold:

- Uenighed om den økonomiske aftale indgået med klienten
- Uenighed om den fremsendte faktura til klienten

Behandling af kundeklager og anker	udgave 1	1.5.2022
------------------------------------	----------	----------

Direktøren beslutter og tager det fulde ansvar for, hvordan IDDAS skal reagere på klienten, og i givet fald hvad der skal gøres for at rette op på problemet for kunden (udveksling af informationer, gentagen verifikationsproces, refusion af omkostninger osv.). Klienten informeres om denne beslutning.

IDDAS ledelse gennemgår hver kundeklage for at afgøre, om den skal drøftes under et kommende møde for "Ledelsens Evaluering". Såfremt afgørelsen betyder, at der skal ændres i en proces eller et andet forhold, registreres dette på formularen for "Korrigerende foranstaltninger". Afhængigt af arten af den manglende overensstemmelse kan IDDAS ledelse følge op overfor den ansvarlige person med anmodninger om korrigerende og forebyggende foranstaltninger.

Når der eksisterer skriftlig kommunikation, rapporter og andre dokumenter relateret til en klage/anke, organiseres disse optegnelser i en mappe og identificeres med klage/anke ID'et fra listen over klager/anker. Generelt vedligeholdes optegnelser over klageundersøgelse af den afdeling, der gennemfører undersøgelse.