TEST AND INSPECTION
COMPLAINTS & APPEALS PROCEDURE

English / Nederlands

Complaints and appeals procedure

Materiaal Metingen Testgroep B.V. considers all complaints and appeals as an opportunity to improve its services and implement corrective actions. Materiaal Metingen Testgroep is committed to monitoring and achieving continual improvement in all areas of its test and inspection activities: non-destructive testing, metallurgical laboratory, marine surveys, playground & recreational safety.

Complaints:

Complaints are the expression of dissatisfaction, other than appeals, by any person or organisation, where a response is expected. Complaints about our work, staff and levels of service will be taken very seriously. If you are not satisfied, please send your complaint to our quality department.

Appeals:

Appeals are requests by a client for reconsideration of the outcome of an inspection or test.

What information we'll need from you:

A clear and detailed description of the complaint. Copies of letters or emails relating to the complaint, relevant report or procedure numbers or other evidence to support your complaint or appeal.
Complaints and appeals should be send to our quality department: quality@mme-group.com.

After receipt of a complaint, we shall confirm whether the complaint relates to the activities for which we are responsible and, if so, shall deal with it.
Materiaal Metingen Testgroep is responsible for all decisions at all levels of the handling process for complaints and appeals.
Investigation and decision on appeals will not result in any discriminatory actions.

Our quality department will investigate the complaint and will decide in cooperation with the involved department(s) which measures will be taken. We aim to respond to complaints and appeals within 5 working days. This response will consist of a confirmation of the complaint and an initial plan of action.

Complaints and appeals according to “Algemene wet bestuursrecht”

The Dutch law “Algemene wet bestuursrecht” is applicable to the certification of playground equipment and amusement devices according to “Warenwetbesluit attractie- en speeltoestellen 2023”. For complaints and appeals according to “Algemene wet bestuursrecht” follow the steps mentioned in our certification rules and the law: “Algemene wet bestuursrecht”.

Klachten- en beroepenprocedure

Materiaal Metingen Testgroep B.V. beschouwt alle klachten en beroepen als een kans om haar diensten te verbeteren en corrigerende maatregelen te implementeren. Materiaal Metingen Testgroep streeft ernaar om voortdurend verbeteringen te monitoren en te realiseren op alle gebieden van de test en inspectie activiteiten: niet-destructief onderzoek, metallurgisch laboratorium, maritieme surveys, speel- & recreatieveiligheid.

Klachten:

Klachten zijn uitdrukkingen van ontevredenheid, anders dan beroepen, van een persoon of organisatie en waarvoor een reactie wordt verwacht. Klachten over ons werk, personeel en dienstverlening worden zeer serieus genomen. Als u niet tevreden bent, stuur uw klacht naar onze kwaliteitsafdeling.

Beroepen:

Beroepen zijn verzoeken van een klant om de uitkomst van een inspectie of test te herzien.

Welke informatie we van u nodig hebben:

Een duidelijke en gedetailleerde beschrijving van de klacht. Kopieën van brieven of e-mails met betrekking tot de klacht, relevante rapport- of procedurenummers of ander bewijsmateriaal kan uw klacht of beroep ondersteunen.
Klachten en beroepen moeten worden verzonden naar onze kwaliteitsafdeling: quality@mme-group.com.

Na ontvangst van een klacht bevestigen wij of de klacht betrekking heeft op de activiteiten waarvoor wij verantwoordelijk zijn en, indien dit het geval is, zullen wij deze in behandeling nemen. Materiaal Metingen Testgroep is verantwoordelijk voor elke beslissing die op elk niveau tijdens het behandelingsproces voor klachten en beroep wordt genomen. Het onderzoek van en de beslissing over beroepen zal niet leiden tot discriminerende acties.

Onze kwaliteitsafdeling zal de klacht onderzoeken en zal in samenwerking met de betrokken afdeling(en) beslissen welke maatregelen genomen zullen worden. Wij streven ernaar om binnen 5 werkdagen op klachten en beroepen te reageren. Deze reactie zal bestaan uit een bevestiging van de klacht en een eerste actieplan.

Klachten en bezwaren volgens de Algemene wet bestuursrecht

Voor de certificering van attractie- en speeltoestellen volgens het Warenwetbesluit attractie- en speeltoestellen 2023 is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. Volg voor het indienen van klachten en bezwaren volgens de Algemene wet bestuursrecht de stappen die worden genoemd in het certificatiereglement en de: Algemene wet bestuursrecht.