



# Klachtenprocedure

HOE GAAN WIJ OM MET UW KLACHT?

## HOE GAAN WIJ OM MET UW KLACHT?

SGS Environmental Analytics B.V. is geaccrediteerd conform EN ISO/IEC 17025:2017 onder nr. L028 en gecertificeerd volgens ISO 9001:2015 en ISO 14001:2015. Deze normen vormen de basis van het door ons gebruikte kwaliteitssysteem.

SGS Environmental Analytics B.V. zet zich te allen tijde in naar beste inzicht en vermogen om uw analyseopdracht te realiseren. Echter kan het voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over de verstrekte dienstverlening.

Wij waarderen het zeer wanneer u klachten of suggesties ter verbetering aan ons kenbaar maakt.

Hieronder wordt weergegeven hoe u dit het beste kunt melden.

## SUGGESTIES TER VERBETERING

SGS Environmental Analytics B.V. staat open voor suggesties van u om onze dienstverlening te verbeteren.

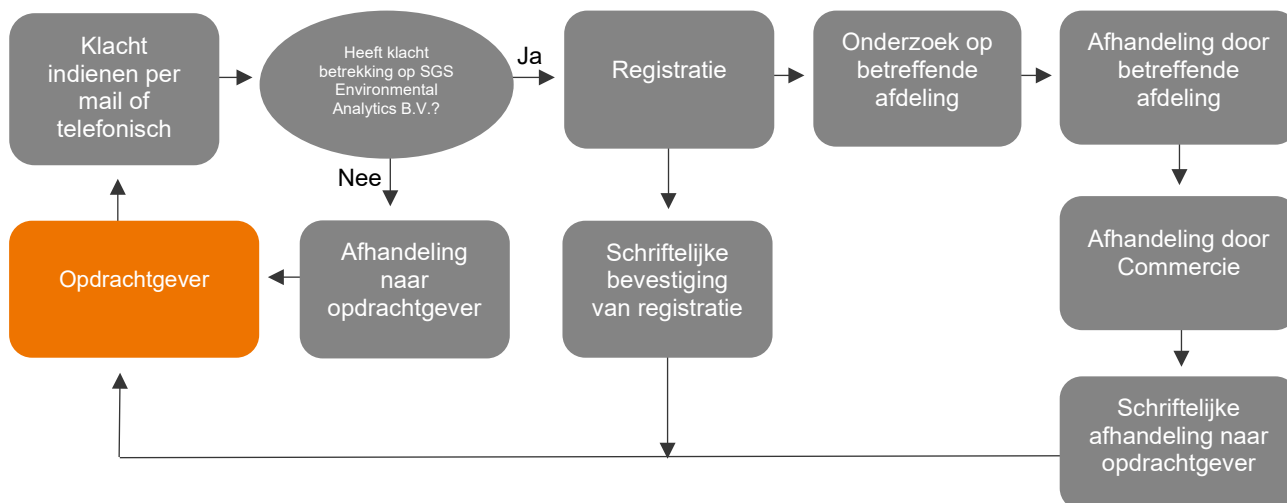
U kunt uw suggesties bespreken met uw accountmanager en/of uw Customer Supportmedewerker. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail bij uw contactpersoon of u kunt een e-mail sturen naar [NL.rtd-info@sgs.com](mailto:NL.rtd-info@sgs.com). In dit geval ontvangt u altijd een terugkoppeling van afdeling commercie.

## KLACHTEN

Bent u ontevreden over activiteiten of resultaten van het laboratorium dan kunt u dit kenbaar maken bij uw accountmanager en/of uw Customer Supportmedewerker. Dit kan zowel telefonisch als per e-mail bij uw contactpersoon of u kunt een e-mail sturen naar [NL.rtd-info@sgs.com](mailto:NL.rtd-info@sgs.com). De klacht wordt geregistreerd en na onderzoek ontvangt u een terugkoppeling zoals in onderstaand schema is weergegeven.

## KLACHTENPROCEDURE IN HET KORT

Hieronder is de klachtenprocedure weergegeven in een flowschema.



## VRAGEN

Hebt u nog vragen over de klachtenprocedure, neemt u dan contact op met afdeling Customer Support van ons kantoor in Rotterdam TEL: +31 10 2314700 of per E-MAIL: [NL.RTD-INFO@SGS.COM](mailto:NL.RTD-INFO@SGS.COM)