



## **Beskrivelse af proces for behandling af anker og klager for personcertifikater**

Anker og klager over personcertifikater eller personer, der har certifikater hos Dancert, kan fremsættes skriftligt til [info@dancert.dk](mailto:info@dancert.dk).

Anker og klager behandles ens.

Dancerts direktør bliver forelagt anken eller klagen. Direktøren undersøger, om anken eller klagen vedrører Dancerts certificeringsaktivitet. Den, der har indgivet anke eller klage, får en bekræftelse på at anken eller klagen er modtaget, og om den vedrører Dancerts certificeringsaktivitet.

Direktøren udpeger en person hos Dancert til at forestå behandling af klagen. Denne person må ikke være involveret i den aktuelle certificering.

Der kan tages kontakt til den, der har indgivet anke eller klage, med henblik på at opnå en fælles forståelse af sagen. Der kan også gives en orientering om sagens forløb.

Såfremt der indgås aftaler, bliver de bekræftet skriftligt.

Ved en berettiget klage over en person, der oppebærer et certifikat, vil personen få klagen forelagt.

Såfremt en anke eller klage afvises eller kun delvist imødekommes, informeres klageren om, at klager vedrørende Dancerts opfyldelse af akkrediteringskrav kan indgives til DANAK.

Når en anke eller klage er behandlet, vil den, der har indgivet anken eller klagen, blive informeret om resultatet.