



# HOUTCENTRE DE BRUIN BV

**Hendrik ter Kuilestraat 175A 7547 SK Enschede**  
**Telefoon 053 - 4352843 Fax 053 - 4331765**  
**Email: [info@houtcentre-debruin.nl](mailto:info@houtcentre-debruin.nl)**

Klachten procedure betreft FSC

Klachten met betrekking tot de naleving van de FSC vereisten worden op de volgende wijze behandeld:

- Binnen 2 weken nadat de klacht is ontvangen, informeren wij de klager dat de klacht is ontvangen.
- Binnen 3 maanden wordt de klacht onderzocht. Mocht er meer tijd nodig zijn, wordt de klachtindiener en de certificeerder geïnformeerd.
- Er wordt actie ondernomen wat betreft de klacht.
- De klager en de certificeerder worden geïnformeerd zodra de klacht is opgelost.

Wanneer afwijkende producten worden geconstateerd nadat ze zijn geleverd, worden de volgende acties ondernomen:

- Control Union en alle betreffende directe klanten worden, binnen 5 dagen, schriftelijk op de hoogte gesteld.
- Wij analyseren de oorzaak hoe dit heeft kunnen gebeuren en treffen maatregelen zodat het niet weer zal gebeuren.
- Er wordt samengewerkt met Control Union om de non-conformiteit te corrigeren.

Wij verlenen medewerking aan transactie Verificatie uitgevoerd door Control Union en AJI, door op verzoek steekproeven uit FSC-transactiedata beschikbaar te stellen.

Legaliteitsonderzoek:

Op verzoek zullen wij informatie verzamelen en aanleveren over houtsoorten en het land van herkomst.

Dit ten behoeve van klanten en of /FSC gecertificeerde organisaties die deze informatie nodig hebben om te voldoen aan de wetgeving m.b.t. de legaliteit van hout. De aanleverende informatie wordt afgestemd met de indiener van het verzoek.