



---

Struer, 16. september 2014

## Uddrag fra vores ledeshåndbog:

### 4.1 Upartiskhed og uafhængighed

1. **Alle opgaver udføres med garanti for uvildighed og upartiskhed i alle henseender.**
2. Selskabet og dets personale er uafhængig af enhver kommerciel, finansiel eller anden pression, som kan påvirke dets tekniske dømmekraft.
3. Selskabet engagerer sig ikke i nogen aktivitet, der kan true troværdigheden til dets uafhængige dømmekraft og integritet i forbindelse med inspektionsaktiviteter. Selskabets uafhængighedsstatus indgår som et punkt i ledelsens evaluering og dokumenteres i mødereferat.
4. Såfremt der identificeres en risiko for upartiskhed, træffer selskabet sine forholdsregler afhængig af situation. Det kan f.eks. være at bruge en anden medarbejder eller afvise opgaven.
5. Selskabets ledelse er forpligtet til at udvise upartiskhed.
6. Selskabet tilvejebringer "tredjeparts" serviceydelser og deltager ikke i udvikling/konstruktion, fremstilling, levering, installation, indkøb, ejerskab eller vedligeholdelse af de inspicerede emner. Selskabet opfylder hermed kravene til Type A Inspektion og er altid uafhængig af de involverede parter. Alle interesserede parter har altid adgang til selskabets serviceydelser. Der er ingen urimelige økonomiske eller andre betingelser, der hindrer denne adgang. Selskabet er ikke autoriseret repræsentant for de involverede parter.

### 4.2. Fortrolighed

1. Vestlimfjordens Vejerkontor ApS forpligter sig til at behandle alle oplysninger modtaget af, eller om, kunder og disses forhold fortroligt. Det pålægges endvidere samtlige ansatte, at sikre fortrolighed af informationer erhvervet ved inspektionsaktiviteterne. De ansatte forpligter sig til at overholde dette krav ved at underskrive en uvildighedserklæring (B.2,kap.2). Selskabet forpligter sig til at beskytte evt. ophavsrettigheder.
2. Såfremt selskabet ifølge loven skal eller ifølge kontraktlige forpligtelser har tilladelse til at videregive fortrolige oplysninger, skal den pågældende rekvirent, medmindre det er forbudt ved lov, have besked om, hvilke oplysninger, der videregives.
3. Oplysninger om rekvirenten fra andre kilder end rekvirenten selv (f.eks. klagere, regulerende myndigheder) skal betragtes som fortrolige.

### 7.5. Klager og indsigelser

1. Såfremt der modtages indsigelser, klager eller reklamationer over f.eks. resultatet af en inspektion eller over selskabets ansatte, er der tale om et pludseligt opstået kvalitetsorienteret problem. Sådanne behandles af selskabets kvalitetsgruppe. Såvel gruppen som procedure for dens arbejde er beskrevet i punkt 7.6. Klage og indsigelsesproces.
2. En beskrivelse af processen til behandling af klager og indsigelser kan efter anmodning gøres tilgængelig for interessenter.
3. Hvis selskabet modtager en indsigelse, klage eller reklamation, undersøges om klagen vedrører inspektionsaktiviteter som selskabet er ansvarlig for og hvis ja, behandles indsigelsen, klagen eller reklamationen.
4. VM har det øverste ansvar for behandling af indsigelser, klager eller reklamationer.
5. Undersøgelser og afgørelser må ikke resultere i diskriminerende handlinger