

afhandelen beroep op conformiteitsbeoordeling is geïntegreerd in deze procedure

## Rail - Afhandelen klachten en beroepen

### Table of content

<b>1</b>	<b>Purpose</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Scope</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Definitions</b>	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>Responsibility</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Referenced Quality Documents</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Procedure</b>	<b>2</b>
6.1	Input/Output	3
6.2	Prestatiebeoordelingen	3
6.3	Procedure	3
6.4	Afhandelen beroep op conformiteitsbeoordelingen	3
<b>7</b>	<b>Records</b>	<b>4</b>
<b>8</b>	<b>References</b>	<b>5</b>

afhandelen beroep op conformiteitsbeoordeling is geïntegreerd in deze procedure

# Rail - Afhandelen klachten en beroepen

## 1 Purpose

Directe acties richten op klachten en bezwaren van klanten en externen

## 2 Scope

Dit proces is van toepassing op alle werkzaamheden van de organisatie, voor klachten als beroepen op conformiteitsbeoordelingen, examens of anderszids.

## 3 Definitions

### Begrip / Afkorting

Externen

### Uitleg

Potentiële klachten en bezwaren buiten de onderneming

## 4 Responsibility

### Betrokkenen

Medewerker

Manager Operations / Director Sales & BD/QHSE-manager

Manager Certificering

Behandelaar

### Verantwoordelijkheden

Melden klacht via email naar Manager Operations/Dir. Sales & BD

Registratie van de klacht, verbinden categorie en aanwijzen behandelaar door QHSE-manager in overleg met de betreffende manager

Verantwoordelijk voor afhandelingen van ingediend beroep op conformiteitsbeoordeling

Onafhankelijk persoon die de klacht verwerkt [omvang, oorzaakanalyse, corrigerende maatregel, implementatie en verificatie]

## 5 Referenced Quality Documents

### Doc. #

n.v.t.

### Title

n.v.t.

## 6 Procedure

This document is controlled and has been released electronically. The version on QMS is the up-to-date document. Hard copies are uncontrolled and may not be up-to-date. Users of hard copies should confirm the revision by comparing it with the electronically controlled version.

Uncontrolled COPY

afhandelen beroep op conformiteitsbeoordeling is geïntegreerd in deze procedure

## Rail - Afhandelen klachten en beroepen

### 6.1 Input/Output

Input: Klachten kunnen binnenkomen via de website, per e-mail of mondeling.

Output: Registratie van de wijze waarop betreffende klacht is verwerkt.

### 6.2 Prestatiebeoordelingen

Jaarlijks wordt in het MT geëvalueerd of het proces voldoende werkt op basis van het aantal klachten, de snelheid van afhandeling en de gevonden verbeterkansen.

Klachten zijn uitingen van ontevredenheid van klanten of externen die via diverse kanalen kunnen binnenkomen.

Een medewerker die een dergelijke uiting ontvangt stuurt deze melding per e-mail rechtstreeks naar de QHSE-manager of overlegt afhankelijk van de aard van de klacht eerst met de Manager Operations. In de e-mail staan minimaal de volgende gegevens: bedrijf klant, contactpersoon, datum klacht, omschrijving, eventueel projectnummer, corrigerende acties.

Na overleg met het management registreert de QHSE-manager de melding in AM-system. In AM-system (DMS van DEKRA Rail) wijst de QHSE-manager een medewerker aan voor het behandelen van de klacht.

De aangewezen medewerker is hierbij verantwoordelijk voor de omvanganalyse, oorzaakanalyse, corrigerende maatregel, en implementatie. De verificatie zal door de SHEQ-manager worden uitgevoerd.

### 6.3 Procedure

De Manager Operations wijst een onafhankelijke (die niet bij het project of opdracht betrokken was) behandelaar van de klacht aan.

Klachten door klanten, personen of instanties via het contactformulier op de website van DEKRA Rail komen binnen bij de 'front desk' en worden door de medewerkster doorgestuurd naar de QHSE-manager. Deze registreert de klacht na overleg met de Operations manager in AM-system verbindt er een behandelaar aan.

De behandelaar stelt overleg met de projectleider en/of accountmanager correcties, oorzaakanalyse en corrigerende maatregel vast en plant de acties in. Binnen 5 werkdagen wordt contact opgenomen met de klant ten aanzien van planning van de afhandeling van de klacht. Correcties zijn zoveel mogelijk in diezelfde periode doorgevoerd. Binnen 2 weken na ontvangst wordt het verbeterplan vastgesteld en, indien gepast, met de klant besproken. Ook communicatie naar de klant met betrekking tot de voortgang wordt in dit plan opgenomen. Tevens wordt vastgesteld op welke wijze de effectiviteit van de maatregel wordt beoordeeld. Na afsluiting van de klacht informeert de behandelaar de klant over de genomen maatregelen.

Een examenkandidaat dan wel diens vertegenwoordiger kan klachten indienen t.a.v. de organisatie van een examen. Tegen de uitslag van een examen kan uitsluitend bezwaar worden gemaakt. Deze klachten of bezwaren worden direct doorgemeld aan DNV Certification BV. Afhandeling geschiedt volgens de procedures en op aanwijzingen van DNV Certification BV.

Voor de werkwijze ten aanzien van een ingediend beroep op conformiteitbeoordeling wordt verwezen naar paragraaf 6.4.

Jaarlijks levert de Manager Operations aan het MT een trendanalyse van de vastgestelde klachten en een evaluatie van het volume en het tempo van afhandeling.

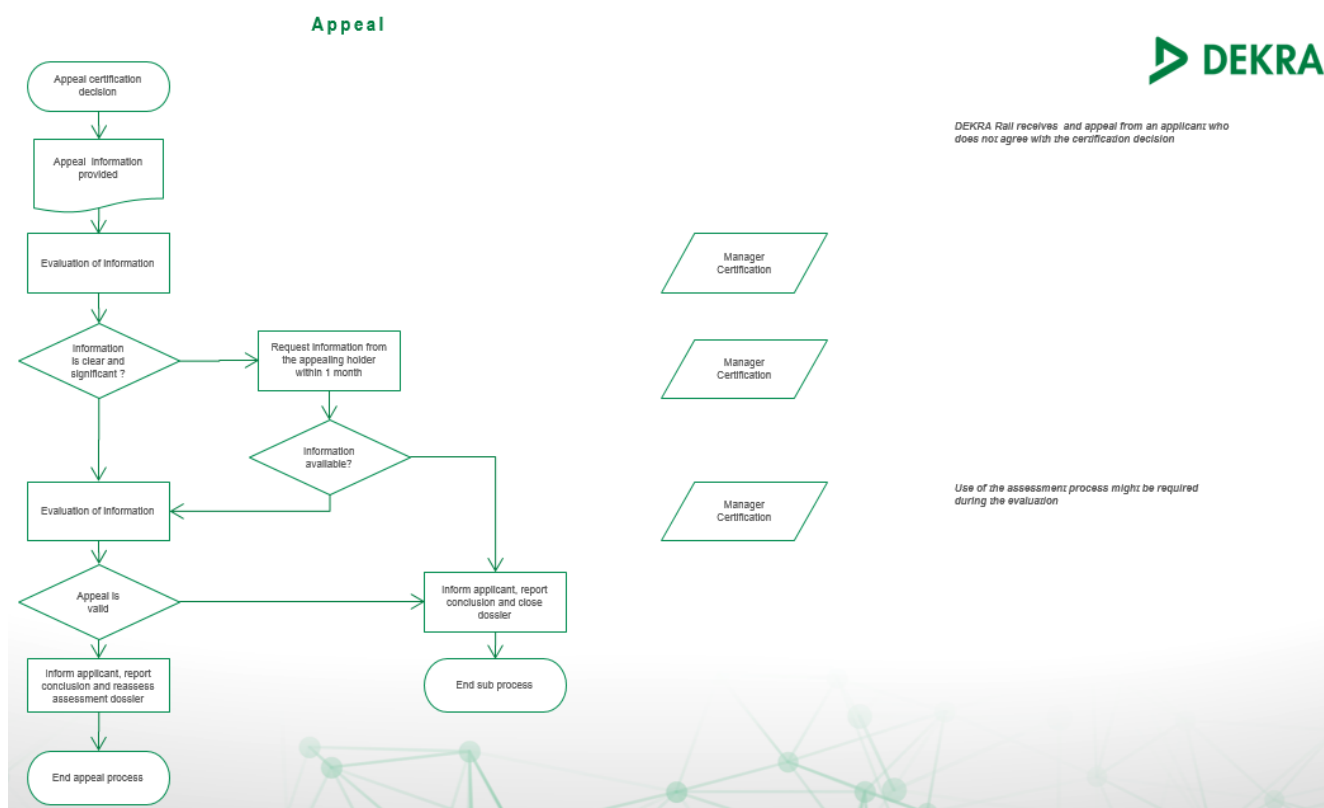
### 6.4 Afhandelen beroep op conformiteitsbeoordelingen

afhandelen beroep op conformiteitsbeoordeling is geïntegreerd in deze procedure

## Rail - Afhandelen klachten en beroepen

Het proces van het afhandelen van ingediend beroep op conformiteitsbeoordelingen wordt door de Manager Certificering van DEKRA Rail in behandeling genomen.

Voor dit proces is onderstaand flowschema van toepassing



### 7 Records

Record	Identification	Retention period	Filed by	Filed where	Maintenance	Disposition
--------	----------------	------------------	----------	-------------	-------------	-------------

This document is controlled and has been released electronically. The version on QMS is the up-to-date document. Hard copies are uncontrolled and may not be up-to-date. Users of hard copies should confirm the revision by comparing it with the electronically controlled version.

Uncontrolled COPY

afhandelen beroep op conformiteitsbeoordeling is geïntegreerd in deze procedure

## Rail - Afhandelen klachten en beroepen

### 8 References

n/a