

## Afhandeling van klachten

**Inleiding:**

Een klacht is een (elke) uiting van ontevredenheid van een belanghebbende (klager) over de wijze waarop Hobéon SKO zich jegens hem heeft gedragen. Voor klachten over beslissingen van Hobéon SKO, niet zijnde besluiten in de zin van de Awb, wordt verwezen naar het Reglement herbeoordeling beslissingen.

Tussen haakjes staat veelal een referentie naar de artikelnummers van de norm ISO/IEC 17024:2012. Dus (3.1) betekent dat artikel 3.1 in de genoemde norm hier van toepassing is.

**Doelstelling:**

Het afhandelen van klachten gebeurt op een gestructureerde en eenduidige wijze zonder discriminerende consequentie naar de klager.

**Reikwijdte**

Hobéon SKO

**Referenties:**

Afhandeling asbestklachten  
Management review  
Preventieve en corrigerende maatregelen  
Registratie klachten  
Reglement herbeoordeling beslissing  
Sancties en maatregelen  
Vertrouwelijkheid

**Voorwaarden:**

Deze procedure sluit volledig aan bij de werkwijze van [Kiwa KAMS](#). Eventuele afwijkende werkwijze ten opzichte van KAMS staan in deze procedure vermeld.

Indien het om een klacht gaat over een certificaat- of registerhouder van Hobéon SKO, dient deze klacht eerst te worden ingediend bij (en behandeld door) de certificaat- of registerhouder alvorens deze door Hobéon SKO in behandeling wordt genomen.

Klachten over certificaat- of registerhouders worden afgehandeld volgens de procedure Sancties en maatregelen (9.9.8).

Klachten over certificaathouders Arbokerndeskundigen met betrekking tot asbest worden afgehandeld volgens de procedure afhandeling asbestklachten (9.9.8).

Van behandeling van de klacht kan worden afgezien indien:

- Hobéon SKO naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen;
- een klacht over eenzelfde gedraging/proces reeds is behandeld;
- de gedraging langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- een klacht procedureel gezien een bezwaar blijkt te zijn;
- er op procedurele gronden een beroep dient te worden ingesteld;
- de klacht over derden (een certificaat- of registerhouder, enz.) gaat en de klacht nog niet bij die derde partij is ingediend en/of afgehandeld;
- de gedraging reeds is onderworpen aan het oordeel van een andere bevoegde instantie;
- er sprake is van een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie, of een vervolging gaande is.

**Gelding en werking:**

Deze procedure geldt vanaf 12 maart 2024.

**Wijzigingenbeheer:**

Versie:	Wijziging(en)
---------	---------------

1.2	Tabel wijzigingenbeheer toegevoegd. Gebruik maken van KAMS vanaf 1 mei 2023 voor de registratie, afhandeling en bewaking van klachten. Directie -> Business Unit Manager
1.3	Registerhouder toegevoegd

**Werkwijze:**

Uitvoerders	Stap	17024: 2012	Activiteiten / Handelingen
Klager Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	1	9.9.1 9.9.2	<p>In het geval dat een belanghebbende (klager, indiener) een klacht telefonisch of mondeling wil melden, schrijft de medewerker Hobéon SKO de mogelijke klacht op uit naam van de klager. Daarbij is de volgende informatie noodzakelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de NAW gegevens, telefoonnummer en/of e-mailadres van de betreffende klager;</li> <li>- de omschrijving van de klacht;</li> </ul> <p>De klager kan er ook voor kiezen zelf de klacht schriftelijk (e-mail, brief) naar Hobéon SKO op te sturen. Via de website kan een klacht worden aangemaakt en ingediend.</p> <p>De medewerker Hobéon SKO brengt de kwaliteitscoördinator binnen een werkdag op de hoogte van de klacht.</p>
Kwaliteitscoördinator	2	9.9.3	<p>De kwaliteitscoördinator registreert binnen twee werkdagen (na ontvangst van de klacht) de klacht in het klachtenregister van KAMS en maakt een dossier aan voor de klacht.</p> <p>De kwaliteitscoördinator draagt er zorg voor (via de klachteigenaar) dat direct na de registratie van de klacht er een ontvangstbevestiging gaat naar de indiener.</p> <p>De kwaliteitscoördinator stelt de Business Unit Manager en de teamleider van Hobéon SKO op de hoogte van de klacht, meteen na het registreren van de klacht.</p>
Business Unit Manager Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	3	9.9.2 9.9.3 9.9.4 9.9.5 9.9.10	<p>Er wordt door de Business Unit Manager/teamleider binnen een werkdag (na de registratie) een klachteigenaar aangesteld. Hierbij wordt toegezien op de onpartijdigheid, onafhankelijkheid en mogelijke belangenverstremming van de klachteigenaar (de klachteigenaar is niet betrokken geweest in het proces waar de klacht betrekking op heeft).</p> <p>Binnen een werkdag (na het aanstellen van de klachteigenaar) stellen de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de Business Unit Manager /teamleider vast of de klacht als niet ontvankelijk wordt beoordeeld of in behandeling wordt genomen. Tevens moet bij klachten over examens de certificatie coördinator (van het betreffende certificatieschema) vaststellen of het werkelijk gaat om een klacht of om een bezwaar/herbeoordeling. Het kan zijn dat tijdens dit proces de klacht al wordt opgelost/afgehandeld.</p> <p>Waar nodig bespreken de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de Business Unit Manager samen de klacht.</p>

Klachteigenaar Klager	4	9.9.3 9.9.4 9.9.5	<p>Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd dan ontvangt de indiener tevens de motivatie voor deze beslissing.</p> <p>De klachteigenaar informeert de klager en/of de beklagde zo veel/vaak als nodig is. Hierbij is duidelijke en foutloze communicatie van belang.</p>
Klachteigenaar Belanghebbende  Kwaliteitscoördinator	5	9.9.3 9.9.5 9.9.6 9.9.7	<p>De klachteigenaar start (al dan niet met anderen) het onderzoek en rond in de regel binnen tien werkdagen (na het ontvankelijkheidsonderzoek) het onderzoek af. De klachteigenaar verzamelt en verifieert alle beschikbare en benodigde informatie. Ook kan het zijn dat de klachteigenaar een vakdeskundige(n) raadpleegt.</p> <p>De klachteigenaar of de beklagde geeft op basis van het bovenstaande aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat de oorzaak is van de afwijking.</li> <li>- Wat de omvang is van de afwijking.</li> <li>- Welke herstelacties nodig zijn om de afwijking te corrigeren.</li> <li>- Welke maatregelen nodig zijn om dezelfde afwijking te voorkomen.</li> </ul> <p>De klachteigenaar legt het onderzoek en de afhandeling vast.</p> <p>De klachteigenaar koppelt de afhandeling van de klacht (de herstelactie) schriftelijk en gemotiveerd terug aan de klager en beklagde binnen twee werkdagen na het afronden van het onderzoek. Hierbij is duidelijke en foutloze communicatie van belang.</p> <p>Tevens meldt de klachteigenaar de afhandeling van de klacht aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator registreert de afhandeling van de klacht in het klachtenregister van KAMS en archiveert de documenten van het onderzoek.</p>
Klachteigenaar	6	9.9.3	De klacht(en) wordt besproken tijdens de eerstvolgende (reguliere) vergadering van de betrokkenen bij de klacht: zie de werkwijze in de procedure preventieve en corrigerende maatregelen.
Kwaliteitscoördinator	7	9.9.3	Bij de volgende interne audit wordt een verificatie van de genomen maatregelen uitgevoerd: zie de werkwijze in de procedure preventieve en corrigerende maatregelen.
Kwaliteitscoördinator	8	10.2.5. 2	Eenmaal per jaar evalueert de kwaliteitscoördinator het verloop van de klachten. De kwaliteitscoördinator brengt de jaarlijkse evaluatie in de Management Review in.