

Afhandeling van klachten

Inleiding:

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

Doelstelling:

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

Reikwijdte

Hobéon
Hobéon SKO

Referenties:

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

Voorwaarden:

Indien het om een klacht gaat over een gecertificeerde klant/certificaathouder van Hobéon, dient deze klacht eerst te worden ingediend bij (en behandeld door) de desbetreffende klant/certificaathouder alvorens deze door Hobéon in behandeling kan worden genomen. Klachten over certificaathouders HVK en AH met betrekking tot asbest worden afgehandeld volgens de procedure afhandeling asbestklachten.

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Alle informatie met betrekking tot de klacht en de klachtafhandeling valt onder geheimhouding en wordt vertrouwelijk behandeld.

Van behandeling van de klacht kan worden afgezien indien:

- Hobéon 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;
- bezwaar gemaakt had kunnen worden tegen de gedraging;
- beroep had kunnen worden ingesteld;
- de klacht over derden (een gecertificeerde klant, een certificaathouder, 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 rechtelijke 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 3 december 2020.

Werkwijze:

<i>Uitvoerders</i>	<i>Stap</i>	<i>Activiteiten / Handelingen</i>
Klager Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	1. Melding klacht	In het geval dat een belanghebbende (klager) een klacht telefonisch of mondeling wil melden, schrijft de medewerker Hobéon de mogelijke klacht op uit naam van de klager. Daarbij is de volgende informatie noodzakelijk: <ul style="list-style-type: none"> - de NAW gegevens, telefoonnummer en/of e-mail adres van de betreffende klager; - de omschrijving van de klacht; De klager kan er ook voor kiezen zelf de klacht schriftelijk (e-mail, brief) naar Hobéon op te sturen. Via de website kan een klacht worden aangemaakt en ingediend. De medewerker Hobéon brengt de kwaliteitscoördinator binnen een werkdag op de hoogte van de klacht.
Kwaliteitscoördinator	2. registreren klacht	De kwaliteitscoördinator registreert binnen twee werkdagen (na ontvangst van de klacht) de klacht in het klachtenregister en maakt een dossier aan voor de klacht. De kwaliteitscoördinator bevestigt, direct na de registratie, de ontvangst van de klacht naar de indiener. De kwaliteitscoördinator stelt de directie van Hobéon op de hoogte van de klacht, meteen na het registreren van de klacht.
Directie Kwaliteitscoördinator Klachteigenaar	3. intern bespreken klacht	Er wordt door de directie 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). Binnen een werkdag (na het aanstellen van de klachteigenaar) stellen de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie 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. Waar nodig bespreken de kwaliteitscoördinator, de klachteigenaar en de directie samen de klacht.

Klachteigenaar Klager	4. informeren belanghebbende	Indien de klacht als niet ontvankelijk wordt beschouwd dan ontvangt de indiener tevens de motivatie voor deze beslissing. De klachteigenaar informeert de klager van de klacht zo veel/vaak als nodig is.
Klachteigenaar Belanghebbende Kwaliteitscoördinator	5. Onderzoeken en afhandelen klacht	De klachteigenaar start (al dan niet met anderen) het onderzoek en rond binnen vijf 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. De klachteigenaar geeft op basis van het bovenstaande aan: <ul style="list-style-type: none"> - Wat de oorzaak is van de afwijking. - Wat de omvang is van de afwijking. - Welke herstelacties nodig zijn om de afwijking te corrigeren. - Welke maatregelen nodig zijn om dezelfde afwijking te voorkomen. De klachteigenaar legt het onderzoek en de afhandeling vast. De klachteigenaar koppelt de afhandeling van de klacht (de herstelactie) schriftelijk en gemotiveerd terug aan de klager binnen twee werkdagen na het afronden van het onderzoek. Tevens meldt de klachteigenaar de afhandeling van de klacht aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator registreert de afhandeling van de klacht in het klachtenregister en archiveert de documenten van het onderzoek.
Klachteigenaar	6. Bespreken klachten	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. Verificatie uitvoeren	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. Jaarlijkse rapportage en evaluatie	Enmaal per jaar evalueert de kwaliteitscoördinator het verloop van de klachten. De kwaliteitscoördinator brengt de jaarlijkse evaluatie in de Management Review in.