

P600: Behandeling van Klachten en Beroepen

Table of contents

P600: Behandeling van Klachten en Beroepen	1
1. Doel	2
2. Toepassingsgebied.....	2
3. Referenties	2
4. Verantwoordelijkheden	2
5. Procedure.....	2
5.1 Ontvangst en registratie van klachten	2
5.2 Behandeling van klachten	3
5.3 Ontvangst en registratie van beroepen.....	3
5.4 Behandeling van beroepen.....	3
5.5 Onpartijdigheid en vertrouwelijkheid	3
5.6 Analyse en opvolging van klachten & beroepen	3
6. Documenten en registraties	4
7. Wijzigingen en herziening	4

1. Doel

Het vastleggen van een transparante, objectieve en efficiënte werkwijze voor het ontvangen, registreren, behandelen en opvolgen van klachten en beroepen die verband houden met de activiteiten van CQM Welding BV.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op:

- Alle klachten van klanten, leveranciers of derden met betrekking tot inspectie-, certificatie- of ondersteunende werkzaamheden.
- Alle beroepen tegen besluiten of uitkomsten van inspecties, beoordelingen of certificatieactiviteiten.

3. Referenties

- ISO/IEC 17020:2012, artikelen 7.5 & 7.6
- ISO/IEC 17024:2012, artikelen 9.8 & 9.9
- Interne kwaliteitsmanagementdocumentatie

4. Verantwoordelijkheden

- **Bestuurder:** Eindverantwoordelijk voor klachten- en beroepsprocedure.
- **Kwaliteitsverantwoordelijke:** Ontvangst, registratie en opvolging van klachten/beroepen.
- **Project- & lascoördinator:** Technische input bij de beoordeling en analyse van klachten.
- **Administratief medewerker:** Beheer klachtenregister, communicatie met klagers/beroepsindieners.

5. Procedure

5.1 Ontvangst en registratie van klachten

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of via e-mail worden ingediend.

Elke klacht wordt onmiddellijk geregistreerd in het **klachtenregister** ([Klachten- en beroepsregister F600](#)) met:

- Datum ontvangst
- Naam en contactgegevens klager
- Omschrijving van de klacht
- Betrokken activiteiten/projecten

De klager ontvangt binnen **5 werkdagen** een ontvangstbevestiging.

5.2 Behandeling van klachten

De kwaliteitsverantwoordelijke onderzoekt de klacht onafhankelijk van de betrokken uitvoerders. Hij stelt per Klacht een **Klachten- beroepsregistratie formulier (F601)** op en presenteert dit tijdens het directieoverleg.

Indien nodig worden technische deskundigen geraadpleegd.

De klager wordt op de hoogte gebracht van de voortgang en de verwachte doorlooptijd.

Binnen maximaal **30 werkdagen** wordt een onderbouwd besluit genomen en schriftelijk meegedeeld.

5.3 Ontvangst en registratie van beroepen

Beroepen tegen besluiten (bijvoorbeeld inspectie-uitkomsten of certificatiebeslissingen) moeten schriftelijk worden ingediend binnen **30 dagen** na kennisgeving.

Elk beroep wordt geregistreerd in het **beroepsregister (Klachten- en beroepsregister F600)** met datum, naam, reden en betrokken besluit.

Een ontvangstbevestiging wordt binnen **5 werkdagen** verstuurd.

5.4 Behandeling van beroepen

Beroepen worden behandeld door een **onafhankelijke commissie** die niet betrokken was bij het oorspronkelijke besluit.

De onafhankelijke commissie stelt per beroep een **Klachten- beroepsregistratie formulier (F601)** op en presenteert dit tijdens het directieoverleg.

De commissie beoordeelt alle relevante informatie en kan aanvullende gegevens opvragen.

Binnen **60 werkdagen** wordt een definitief besluit genomen.

Het besluit wordt schriftelijk meegedeeld aan de indiener.

5.5 Onpartijdigheid en vertrouwelijkheid

- Alle klachten en beroepen worden behandeld met respect voor onpartijdigheid, vertrouwelijkheid en zonder discriminatie.
- Personeel dat direct betrokken was bij het onderwerp van de klacht/beroep mag niet deelnemen aan de behandeling.
- Gegevens van klagers en beroepsindieners worden enkel intern gebruikt en niet zonder toestemming gedeeld met derden, tenzij wettelijk vereist.

5.6 Analyse en opvolging van klachten & beroepen

Het klachten- en beroepsregister wordt **periodiek (minimaal 1x per jaar)** geanalyseerd op trends, herhalende problemen en structurele oorzaken.

Indien nodig worden **corrigerende of preventieve maatregelen (via formulier F801: Actieplanformulier)** uitgewerkt (bv. training, procesaanpassing, herziening van procedures).

De effectiviteit van genomen maatregelen wordt binnen een afgesproken termijn geëvalueerd.

6. Documenten en registraties

- [Klachten- en beroepsregister F600](#)
- [Klachten- beroepsregistratie formulier F601](#)
- [Actieplanformulier F801](#)

7. Wijzigingen en herziening

Deze procedure wordt minimaal **jaarlijks geëvalueerd** door de kwaliteitsverantwoordelijke en goedgekeurd door de Bestuurder.

Prepared By
Claes Ben
IWS – Project & Welding coördinator


Claes Ben
Project & welding coördinator

Checked By
Tom De Raeve
IWE/EWE – Kwaliteitsverantwoordelijke


Digitaal
ondertekend door
Tom De Raeve
Datum: 2025.09.03
15:58:16 +02'00'

Approved By
Stef Ceyssens
IWE/EWE - Bestuurder


Digitaal
ondertekend door
Stef Ceyssens
Datum: 2025.09.03
16:03:49 +02'00'