

# Klachtenregeling

Titel:	Versie:	Datum:	Getekend door:
Klachtenregeling	1.0	07-12-2016	

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Indienen klacht</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Behandelen klacht</b>	<b>5</b>
3.1	Klacht over railAlert (algemeen)	5
3.2	Klacht met betrekking tot het beheren van regelgeving	5
3.3	Klacht met betrekking tot systeemcertificering	5
3.4	Klacht met betrekking tot productcertificering	5
3.5	Klacht met betrekking tot persoonscertificering	5
3.6	Klachtenafhandeling	5
<b>Bijlage</b>		<b>6</b>
	Klachtenformulier	6

## 1 Inleiding

Deze klachtenregeling bevat de procedure(s) voor het indienen en afhandelen van een klacht aan het adres van Stichting railAlert, verder te noemen railAlert.

RailAlert hanteert een standaard klachtenformulier dat gebruikt dient te worden bij het indienen van een klacht bij railAlert

Behandeling en afhandeling van een klacht hangt af van de aard van de klacht. Zie hiervoor hoofdstuk 3.

Alle betrokkenen bij het indienen, behandelen en afhandelen van een klacht dienen te handelen volgens de regels van dit reglement. Voor systeemcertificering en productcertificering gelden primair de respectievelijke handhavingsdocumenten. Bij zaken waarin dit reglement niet voorziet beslist de directeur van railAlert.

RailAlert hecht grote waarde aan een goede afhandeling van klachten omdat elke klacht kan leiden tot verbetering van producten en processen en belangrijk is voor het creëren en behouden van vertrouwen in railAlert als beheerder van veiligheidsregelgeving en als beheerstichting bij het (vrijwillig) certificeren van bedrijven, producten en personen.

De directeur van railAlert kan, voor een algemene klacht over railAlert, overgaan tot het benoemen van een onafhankelijke commissie ter behandeling van de klacht.

Bij het behandelen van een klacht vindt, indien daartoe aanleiding is, hoor en wederhoor plaats.

De afhandeling van een klacht is bindend voor partijen.

## 2 Indienen klacht

Een klacht kan ingediend worden:

Schriftelijk (per e-mail of per post) met behulp van het volledig ingevulde klachtenformulier (zie bijlage) bij het bureau van railAlert

Niet volledig ingevulde en niet ondertekende klachtenformulieren worden niet in behandeling genomen.

Na binnenkomst van een klachtenformulier bij het bureau van railAlert ontvangt de indiener binnen één week (onvoorziene omstandigheden zoals tijdelijke sluitingen railAlert uitgezonderd) een ontvangstbevestiging met de melding dat de klacht ontvangen is en, indien al bekend, wie de klacht zal behandelen.

### 3 Behandelen klacht

#### 3.1 Klacht over railAlert (algemeen)

Een klacht over railAlert wordt behandeld door de beheerder van het kwaliteitsmanagementsysteem van railAlert.

#### 3.2 Klacht met betrekking tot het beheren van regelgeving

Een klacht over de regelgeving (Normenkader Veilig Werken, Voorschriften Veilig Werken e.a.) in beheer bij railAlert wordt behandeld door één van de werkkamers: Uitwerken Regelgeving of Lokaal Spoor.

#### 3.3 Klacht met betrekking tot systeemcertificering

Op- of aanmerkingen en klachten met betrekking tot systeemcertificering worden afgehandeld conform hoofdstuk 6 van het vigerende 'Handhavingsdocument Certificeringsregeling personeelstellen en werkplekbeveiliging' zoals dit is te vinden op de website van railAlert.

#### 3.4 Klacht met betrekking tot productcertificering

Op- of aanmerkingen en klachten met betrekking tot productcertificering worden afgehandeld conform hoofdstuk 6 van het vigerende 'Handhavingsdocument Certificeringsschema Werkplekbeveiligingsmiddelen in de railinfrastructuur' zoals dit is te vinden op de website van railAlert.

#### 3.5 Klacht met betrekking tot persoonscertificering

3.5.1 Een klacht over de organisatorische en administratieve aspecten van de beoordeling van de vakbekwaamheid (uitnodiging, omgeving waarin de toets is afgenomen, de uitslag en certificaatverstrekking) kan worden ingediend bij het Bureau voor Toetsing en Certificering (BTC) en de klacht wordt afgehandeld door, en volgens de procedure van, BTC.

3.5.2 Een klacht over vermeende onjuistheden en onduidelijkheden in de vragen of opdrachten en de wijze waarop een toets of beoordeling is ingericht kan worden ingediend bij railAlert. De klacht wordt behandeld door één van de onafhankelijke Commissies Beoordeling Vakbekwaamheden (CBV's).

#### 3.6 Klachtenafhandeling

RailAlert streeft ernaar klachten zo snel mogelijk te behandelen. Besluiten worden schriftelijk (e-mail of brief) meegedeeld aan de indiener.

## Bijlage

### Klachtenformulier

#### Gegevens indiener klacht:

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Bedrijf:

#### Omschrijving klacht

Indien de klacht betrekking heeft op onjuistheden of onduidelijkheden in vragen of opdrachten van een toets of beoordeling respectievelijk op de wijze waarop een toets of beoordeling is ingericht dan dienen de volgende gegevens vermeld te worden bij het indienen van de klacht:

- Naam toets of beoordeling,
- Datum en tijdstip waarop de toets of beoordeling heeft plaats gevonden.