



Trein



Metro



Tram

Klachtenregeling

Documentgeschiedenis

Nummer	Datum	Aard van de wijziging	Gewijzigd door	Goedgekeurd door
Versie 1	7-12-2016	Eerste versie		Directeur rA
Versie 2	4-4-2023	Nieuwe huisstijl, splitsing regeling Persoonscertificering	KBE	PNU

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 (als bijlage bij dit document gevoegd) dat gebruikt dient te worden bij het indienen van een klacht over **regelgeving (NVW, VVW's etc), systeemcertificering of productcertificering** bij railAlert.

Klachten over **persoonscertificering** kunnen digitaal worden ingediend via het klachtenformulier op de website van Bureau voor Toetsing en Certificering (BTC): https://www.b-t-c.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=194

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 handhavingdocumenten. 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.

Inhoudsopgave

Documentgeschiedenis	2
1 Inleiding.....	3
Inhoudsopgave	4
2 Indienen klacht	5
3 Behandelen klacht.....	6
3.1 Klacht over railAlert (algemeen)	6
3.2 Klacht met betrekking tot het beheren van regelgeving.....	6
3.3 Klacht met betrekking tot systeemcertificering	6
3.4 Klacht met betrekking tot productcertificering.....	6
3.5 Klacht met betrekking tot persoonscertificering	6
3.6 Klachtenafhandeling.....	6
Bijlage A:	7
Klachtenformulier voor regelgeving, systeemcertificering of productcertificering.....	7

2 Indienen klacht

Een klacht kan ingediend worden:

Over **regelgeving, systeemcertificering** en **productcertificering**:

Schriftelijk (per e-mail) met behulp van het volledig ingevulde klachtenformulier (zie bijlage onderaan dit document) bij railAlert: info@railalert.nl

Over **persoonscertificering**:

Vul het klachtenformulier in op de website van Bureau voor Toetsing en Certificering (B-T-C):

https://www.b-t-c.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=194

Het bureau van BTC zal de klacht doorsturen naar 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: Aanrijdgevaar Trein, Elektrische veiligheid 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), via de link https://www.b-t-c.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=194 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 eveneens worden ingediend bij BTC via de link: https://www.b-t-c.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=194. BTC zal de klacht doorspelen aan railAlert. De klacht wordt behandeld door één van de onafhankelijke Commissies Beoordeling Vakbekwaamheden (CBV's) van railAlert.

3.6 Klachtenafhandeling

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

Bijlage A:

Klachtenformulier voor regelgeving, systeemcertificering of productcertificering

Gegevens indiener klacht:

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Bedrijf:

Omschrijving klacht

Het ingevulde klachtenformulier graag per mail sturen naar info@railalert.nl

Dit formulier is alleen ebstemd voor klachten over railAlert, Systeemcertificering en Productcertificering.

Klachten over examens van Persoonscertificering kunnen op het klachtenformulier van B-T-C worden ingevuld:

https://www.b-t-c.nl/view.php?action=view&Pagina_Id=194

railAlert
Soesterweg 244
3812 BH Amersfoort
Postbus 165
3800 AD Amersfoort
+31 (0)85 002 3510
info@railalert.nl

Samen werken aan
arbeidsveiligheid