

Doc. ref. : NL 801
Revisie : 06
Datum : 05-mei-2026
Titel : Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Type : Management procedure

Ongeval-, incident- en klachtafhandeling

Ondersteunende Processen – Verbeterprocessen

Classificatie: vertrouwelijk/intern gebruik/publiek

Proceseigenaar: <i>Jeroen Bakker</i> Signer ID: FKBMEO7JR...	Gereviewed door: <i>Emiel van Gemerden</i> Signer ID: 414IAQZWFP...	Gereviewed door:
--	---	------------------

Adres
Delftweg 144, 3046 NC Rotterdam
Postbus 10065, 3004 AB Rotterdam
The Netherlands
www.Applus.com

This publication is the intellectual property of Applus Netherlands B.V. and may not be used in whole or in part for any purpose other than the business of Applus Netherlands B.V. and may not be used for the business of the recipient and may not be passed to any other person without the permission of Applus Netherlands B.V.

Contents

1	Introductie	3
1.1	<i>Toepassingsgebied</i>	3
1.2	<i>Doel</i>	3
1.3	<i>Ontwikkeling – Revisies</i>	3
2	Rollen en verantwoordelijkheden	4
2.1	<i>Country Manager</i>	4
2.2	<i>Verantwoordelijk managementteamlid</i>	4
2.3	<i>HSQE Manager</i>	4
2.4	<i>Direct leidinggevende</i>	4
2.5	<i>HSQE Deskundige</i>	4
2.6	<i>Direct betrokkenen</i>	4
2.7	<i>RASCI-tabel</i>	4
3	Flowchart	5
4	Processtappen	6
5	Registraties en Referenties	8
Appendix A	<i>Cascade Communicatie</i>	9

1 Introductie

1.1 Toepassingsgebied

Alle (bijna) ongevallen, incidenten, klachten met een relatie tot de door Applus Netherlands B.V. uitgevoerde werkzaamheden.

Deze procedure is in ieder geval, maar niet uitsluitend, van toepassing op:

- Incidenten en ongevallen.
- Klachten
- Ideeën en verbetering.
- Fraude en of ethiek kwesties.
- Beveiligingsincidenten zoals diefstal, inbraak, criminaliteit of meldingen van de beveiligingsfirma.
- Stralingsincidenten.
- Afwijking uit:
 - o Interne audits, evaluaties of testen.
 - o Werkplekinspectie, LMRA's, interne en externe audits, leveranciersaudits.
 - o Derde party audits, zoals VCA en ISO.
 - o ISO/IEC 17020-audit door Raad voor Accreditatie.
 - o ISO/IEC 17024-audit door Raad voor Accreditatie.
 - o Klantenaudits.
 - o Inspectie door overheden, zoals Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming, Nederlandse Arbeidsinspectie en lokale overheden (DCMR, etc.).
 - o Keuringen en inspectie van machinepark, elektrische apparatuur en hijs- en heftoestellen.

Deze procedure is niet van toepassing op bezwaren, beroepen of zienswijzen aangaande test-, inspectie- of certificatiebeslissingen.

1.2 Doel

Het doel van de procedure is om als eerste directe maatregelen te treffen om negatieve effecten van het ongeval, incident, klacht of beroep weg te nemen, ten tweede om de voorbereidingen te treffen om lering te trekken uit het voorval.

1.3 Ontwikkeling – Revisies

Revisie	Datum	Korte omschrijving van de verandering	Auteur
01	04-aug-2009	Nieuw format	Jeroen Bakker
02	16-okt-2009	Omschrijving	Jeroen Bakker
03	16-jul-2013	Definities toegevoegd	Astrid Vogel
04	28-jul-2017	Gewijzigde lay-out	Ernest Luijkx
05	24-jun-2025	Lay-out aangepast, Hst 5, tekst, organisatie	Emiel van Gemerden
06	05-mei-2026	Aanpassing document classificatie	Jeroen Bakker

2 Rollen en verantwoordelijkheden

2.1 Country Manager

- Eindverantwoordelijke voor alle processen.
- Verantwoordelijk voor de middelen van de BU Manager.
- Verantwoordelijk voor het beleid binnen heel Nederland.

2.2 Verantwoordelijk managementteamlid

- Het verantwoordelijk managementteam-lid is eindverantwoordelijk voor alle maatregelen die moeten worden getroffen om het voorval in de toekomst te voorkomen.

2.3 HSQE Manager

- De HSQE Manager is eindverantwoordelijk voor de bewaking van het proces en voor het proces van eventuele preventieve maatregelen die uit het voorval voortkomen.

2.4 Direct leidinggevende

- De direct leidinggevende van de direct betrokkenen is verantwoordelijk voor het direct melden van het voorval binnen de organisatie.
- De direct leidinggevende is eindverantwoordelijk voor het proces van correctieve en corrigerende maatregelen, eventueel in samenspraak met bevoegde managers.

2.5 HSQE Deskundige

- De HSQE Deskundige is verantwoordelijk voor de bewaking van het proces en de administratieve taken in het proces.

2.6 Direct betrokkenen

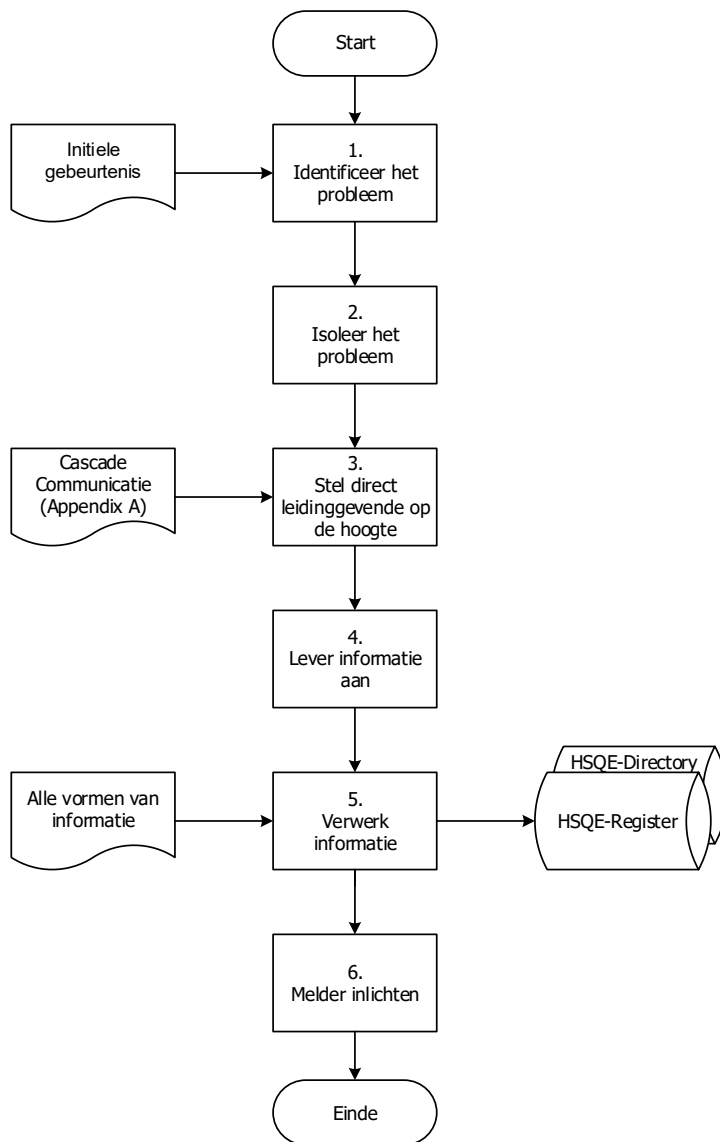
- De directbetrokkenen zijn verantwoordelijk voor het onmiddellijk isoleren van het probleem en er zorg voor te dragen mogelijke negatieve consequenties zoveel mogelijk te minimaliseren.
- De directbetrokkenen zijn verantwoordelijk voor het melden van het voorval bij hun direct leidinggevende.

2.7 RASCI-tabel

	Verantwoordelijk Managementteamlid	HSQE Manager	Direct leidinggevende	HSQE Deskundige	Direct betrokkenen
Directe actie			A		R
Melding aan leidinggevende			A		R
Cascaderen melding binnen organisatie	A	S	R	S	
Operationele opvolging melding	A	S	R	S	
Administratieve afhandeling		A		R	
Bewaking proces	I	A	I	R	I

R = Responsible (verantwoordelijk)	A = Accountable (eindverantwoordelijk)	S = Supportive (ondersteunend)	C = Consulted (adviserend)	I = Informed (geinformeerd)
---------------------------------------	---	-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

3 Flowchart



NL 801 Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Direct betrokkenen Identificeer het probleem zodat direct actie kan worden ondernomen
Direct betrokkenen Het probleem moet geïsoleerd worden. Het belangrijkste is om een zo snel mogelijk verdere schade aan mens, milieu en/of materiaal te voorkomen.
Direct betrokkenen Breng altijd de direct leidinggevende op de hoogte conform Appendix A "cascade Communicatie". De wijze van melden maakt niet uit.
Direct leidinggevende Breng altijd Het management en de afdeling HSQE op de hoogte conform Appendix A. De wijze van melden maakt niet uit. De hoeveelheid informatie wel, lever zoveel mogelijk relevante informatie aan.
HSQE Deskundige Zorg voor een juiste registratie in het HSQE-register, alsmede de al ondernomen actie(s), en sla eventueel de informatie op in de HSQE-directory.
HSQE Deskundige Deelt alle betrokkenen mede wat het vervolgproces is.

4 Processtappen

Processtap 1: Identificeer het probleem

Bepaal wat er daadwerkelijk aan de hand is zodat direct de juiste actie ingezet kan worden.

Processtap 2: Isoleer het probleem

Het probleem moet direct geïsoleerd worden, zodat er geen verdere negatieve consequenties kunnen ontstaan. Dit dient altijd te gebeuren zonder de eigen veiligheid of die van anderen in gevaar te brengen.

Enkele richtlijnen kunnen zijn:

Ongeval:

Bij een ongeval dient ervoor gezorgd te worden dat er hulp aan slachtoffers wordt geboden en dat mogelijke risico's worden weggenomen. Bij een ongeval op het terrein van een externe partij moeten de procedures van deze partij gevolgd worden.

Stralingsincident:

Bij een stralingsincident moet als eerste gezorgd worden voor een afzetting van voldoende afmeting, zo dat niemand onbedoeld een dosis kan ontvangen.

Incident:

Bij een incident moeten direct de lokale maatregelen volgens lokale plannen getroffen worden, inclusief het inlichten van betrokken partijen.

Klacht:

Bij een klacht moeten direct, waar mogelijk in overleg met management of projectleiding, maatregelen getroffen worden om de aanleiding van de klacht weg te nemen.

LMRA:

Bij voorvallen die geconstateerd worden tijdens de LMRA mag het werk niet aangevangen worden totdat de risico's van het werk aanvaardbaar zijn.

Werkplekinspecties:

Bij voorvallen die worden geconstateerd tijdens werkplekinspecties moet geïnventariseerd worden of de geconstateerde risico's aanvaardbaar zijn. Als de risico's niet aanvaardbaar zijn, moeten eerst maatregelen getroffen worden, voordat het werk voortgang kan vinden.

Diefstal/inbraak:

De politie moet direct geïnformeerd worden. Ga het pand niet binnen totdat zeker is dat er geen onbevoegden meer aanwezig zijn.

Fraude/ethiek:

Bij het vermoeden van fraude of onethische handelingen mag er juist geen enkele actie ondernomen worden, totdat er overleg met het management is geweest.

Processtap 3: Stel direct leidinggevende op de hoogte

Zo snel als mogelijk, maar niet eerder dan nadat het probleem is geïsoleerd, dient de direct leidinggevende of anderszins verantwoordelijke op de hoogte gesteld te worden volgens de "Cascade Communicatie" in Appendix A.

Processtap 4: Lever informatie aan

Draag hierbij zoveel mogelijk relevante informatie over, zodat de juiste vervolgstappen kunnen genomen worden. Volgens de "cascade HSQE-meldingen" in Appendix A is de lokale HSQE Deskundige op de hoogte gebracht en indien nodig het management. De lokale HSQE Deskundige geeft de verantwoordelijk leidinggevende gevraagd en ongevraagd advies over de te nemen stappen.

Doc. ref. : NL 801
Revisie : 06
Datum : 05-mei-2026
Titel : Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Type : Management procedure

Processtap 5: Verwerk informatie

De HSQE Deskundige vult alle relevante informatie in het HSQE-register in, en bevestigt de ontvangst van de melding aan de betrokkenen. De verkregen informatie wordt opgenomen in de HSQE-directory.

Processtap 6: Melder inlichten

De HSQE Deskundige brengt alle betrokkenen (inclusief de melder) op de hoogte van de vervolgstappen die genomen moeten worden.

Doc. ref. : NL 801
Revisie : 06
Datum : 05-mei-2026
Titel : Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Type : Management procedure

5 Registraties en Referenties

Output	Waar	Verantwoordelijk	Bewaartermijn
HSQE-register	R:\HSQE\21.Afwijkingen\(\lopend jaar)	HSQE Deskundige	Minimaal 7 Jaar
HSQE-directory	R:\HSQE\21.Afwijkingen	HSQE Deskundige	Minimaal 7 Jaar

Referentie
Integraal Managementsysteem Applus+ Netherlands B.V.
NL 802 Interne audits
NL 803 Werkplekbezoeken
NL 804 Uitvoeren toolbox
NL 805 Uitvoeren LMRA
NL 806 Corrigerende maatregelen
NL 815 Bezwaar, beroep, zienswijzen

Appendix A Cascade Communicatie

- Meldingen:
- Ongeval (ook EHBO)
 - Stralingsincident
 - (In)formele klacht
 - High Potential Near Misses
 - Storingen
 - Complimenten
 - Diefstal/inbraak
 - Fraude/ethiek
 - Milieu-incidenten

Cascade HSQE Meldingen

