

Doc. Ref. : NL 801
Revisie : 4
Datum : 21-07-2017
Titel : Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Type : Management procedure

Ongeval-, incident- en klachtafhandeling

Ondersteunende processen Applus+ RTD Nederland

Historie - Revisies

Revisie	Gemaakt door	Datum	Goedgekeurd door	Datum	Wijzigingen
4	Jeroen Bakker	21-7-2017	Ernest Luijkx	28-7-2017	Gewijzigde lay-out
3	Jeroen Bakker	16-07-2013	Astrid Vogel	16-07-2013	Definities toegevoegd
2	Astrid Vogel	14-10-2009	Jeroen Bakker	16-10-2009	Omschrijving

 Applus⁺ RTD HSEQ Manager Jeroen Bakker HSEQ Manager Datum 28-7-2017	 Applus⁺ RTD HSE Officer Ernest Luijkx HSE Officer ACS Datum 28-7-2017	
--	--	--

Delftweg 144, 3046 NC Rotterdam
Postbus 10065, 3004 AB Rotterdam
Nederland
www.ApplusRTD.com

Deze publicatie is het intellectueel eigendom van Applus+ RTD Nederland en mag niet deels of in het geheel gebruikt worden anders dan voor zakelijke doeleinden van Applus+ RTD Nederland. Het gebruik door derden van dit document is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van Applus+ RTD Nederland.

Doc. Ref. : NL 801
Revisie : 4
Datum : 21-07-2017
Titel : Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Type : Management procedure

Inhoudsopgave

1	Toepassingsgebied en doel	3
2	Rollen en verantwoordelijkheden	3
3	Proces flowchart	4
4	Processtappen	5
Bijlage 1	Cascade ernstige meldingen	7
Bijlage 2	Definities, referenties en handleiding	8

1 Toepassingsgebied en doel

Alle (bijna) ongevallen, incidenten, klachten of beroepen met een relatie tot de door Applus+ RTD Nederland uitgevoerde werkzaamheden. 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.

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

- Ongevallen met letsel.
- Incidenten met schade.
- Klachten van klanten.
- Beroepen op onderzoeksresultaten.
- Afwijkingen uit interne audits.
- Afwijkingen uit leveranciersaudits.
- Afwijkingen uit audits door derde partijen, zoals:
 - o Vervoersaudit door de veiligheidsadviseur;
 - o VCA-, ISO 9001, ISO 14001- en OHSAS 18001-audits door certificeerders;
 - o ISO/IEC 17020-audit door Raad voor Accreditatie;
 - o Klantenaudits.
- Afwijkingen uit inspecties door overheden, zoals:
 - o Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming;
 - o Arbeidsinspectie;
 - o ADR inspecties;
 - o Lokale overheden (DCMR, etc.).
- Afwijkingen geconstateerd tijdens keuringen en inspecties:
 - o Machinepark;
 - o Elektrische keuringen;
 - o Hijs- en heftoestellen.

2 Rollen en verantwoordelijkheden

In dit hoofdstuk worden de rollen en verantwoordelijkheden beschreven die de deelnemers aan het proces hebben. Een voorbeeld hiervan is: "Elke medewerker blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de veiligheid van iedereen die aanwezig is".

2.1 Direct betrokkenen

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

2.2 Project Manager/Teamleider

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

2.3 Verantwoordelijk management

Management is eindverantwoordelijk voor alle maatregelen die moeten worden getroffen om het voorval in de toekomst te voorkomen.

2.4 HSQE Deskundige

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

2.5 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.

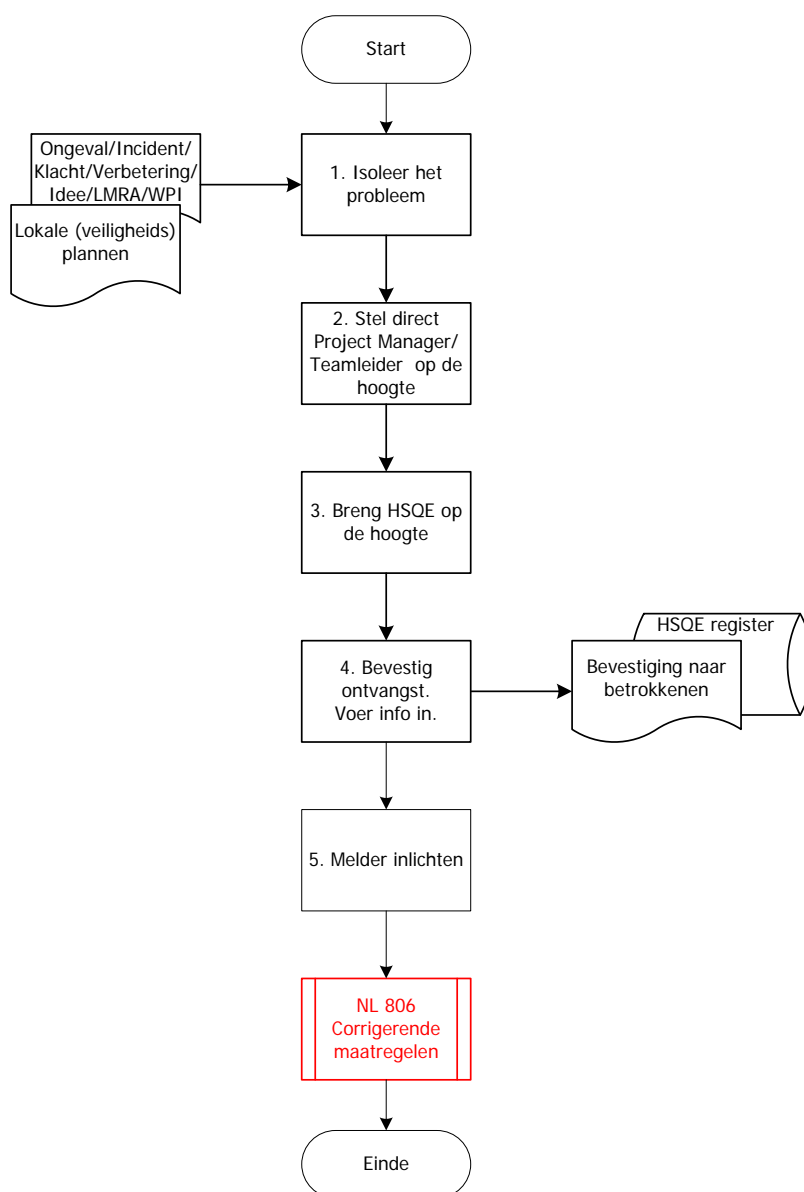
2.6 RASCI Tabel

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

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

3 Proces flowchart

Zie de flowchart op de volgende pagina.



NL 801 Ongeval-, incident- en klachtafhandeling
Alle 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 leidinggevende op de hoogte conform bijlage cascade ernstige meldingen. De wijze van melden maakt niet uit.
Verantwoordelijk leidinggevende Breng altijd de afdeling HSQE op de hoogte conform bijlage cascade ernstige meldingen. De wijze van melden maakt niet uit.
HSQE Deskundige Draagt zorg voor een juiste registratie in het register en daarbij de correctieve actie die genomen is. Meldt tevens ontvangst van de melding aan de betrokkenen.
HSQE Deskundige Deelt de melder mede wat het vervolgproces is.
HSQE Manager

4 Processtappen

Dit hoofdstuk geeft een gedetailleerde uitleg van alle processtappen in de flowchart.

Processtap 1: 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.

Ongeval: bij een ongeval dient er voor 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 conform 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. Indien 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.

Bij het constateren van verbeteringen of ideeën is er geen probleem dat geïsoleerd moet worden, dan kan deze taakstap overgeslagen worden.

Processtap 2: Stel direct Project Manager/projectleider op de hoogte

Zo snel als mogelijk, maar niet eerder dan nadat het probleem is geïsoleerd, dient de Project Manager/teamleider of anderszins verantwoordelijke op de hoogte gesteld te worden. Draag hierbij zoveel mogelijk relevante informatie over, zodat de leidinggevende de juiste vervolgstappen kan nemen.

Processtap 3: Breng HSQE op de hoogte

De verantwoordelijk leidinggevende brengt de lokale HSQE Deskundige op de hoogte, en indien nodig bij ernstige meldingen (zie bijlage cascade melding ernstige incidenten) het management. De lokale HSQE Deskundige geeft de verantwoordelijk leidinggevende gevraagd en ongevraagd advies over de te nemen stappen.

Processtap 4: Bevestig ontvangst, voer info in

De HSQE Deskundige vult alle relevante informatie in het HSQE register in, en bevestigt de ontvangst van de melding aan de betrokkenen. De HSQE Deskundige informeert de ACS/HSQE Manager in geval van stralingsincidenten/ernstige voorvallen.

Processtap 5: Melder inlichten

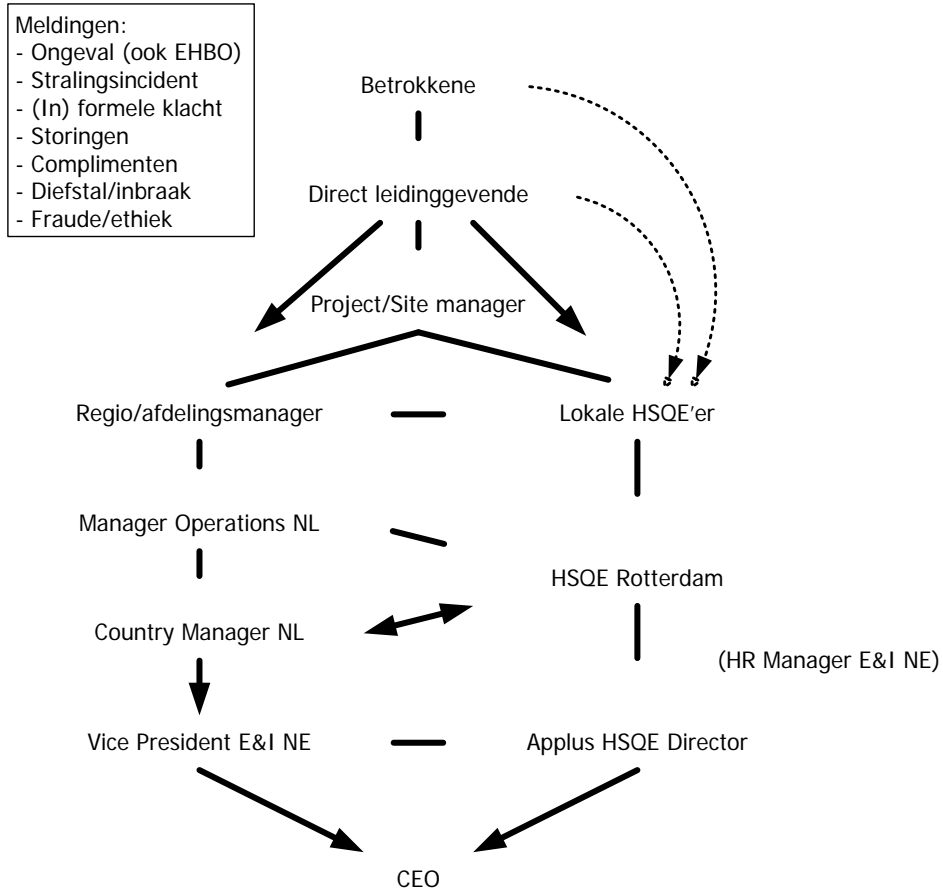
DE HSQE Deskundige brengt alle betrokkenen (inclusief de melder) op de hoogte van de vervolgstappen die genomen moeten worden.

NL 806 Corrigerende maatregelen

De HSQE Manager bepaalt in nauwe samenwerking met het lokale management en de lokale HSQE Deskundige hoe vorm gegeven wordt aan de noodzakelijke corrigerende maatregelen.

Bijlage 1 Cascade ernstige meldingen

Cascade HSQE Meldingen



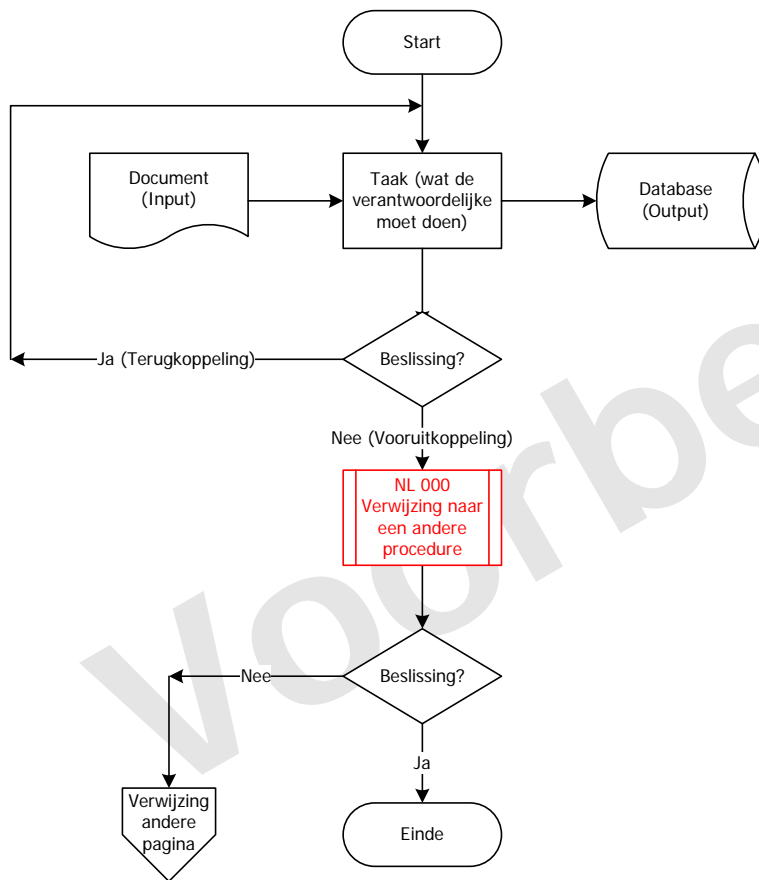
Bijlage 2 Definities, referenties en handleiding

Definities

- ProcesHet geheel aan inputs, outputs, taken, beslissingen en verantwoordelijkheden die nodig zijn voor het bereiken van een bepaald doel.
- InputDe informatie die nodig is om een taak uit te voeren.
- TaakAlle activiteiten die nodig zijn om van de input naar de output te komen.
- BeslissingKeuze die beslissend is voor de voortgang van het proces.
- OutputDe informatie die ontstaat bij het uitvoeren van een taak.
- WPIWerkplekinspectie
- RASCIResponsible, Accountable, Supportive, Consulted, Informed.
- Verantwoordelijk ... (Eng.: Responsible) Degene die het werk doen om een taak te volbrengen. In een proces is minstens een functie verantwoordelijk, de verantwoordelijkheid om te assisteren kan gedelegeerd worden.
- Eindverantwoordelijk (Eng.: Accountable) Degene die uiteindelijk verantwoording moet afleggen over de correcte en juiste uitvoering van de oplevering of taak, en degene die verantwoordelijkheden voor uitvoering kan delegeren. Degene die eindverantwoordelijk is keurt het werk dat de verantwoordelijke oplevert goed. Er kan maar een persoon eindverantwoordelijk zijn voor de oplevering.
- Ondersteunend..... (Eng.: Supportive) Medewerkers die toegewezen worden om de verantwoordelijke te assisteren bij het completeren van de taak.
- Adviserend (Eng.: Consulted) Degenen die actief of passief om hun mening gevraagd worden en deze mening dienen te geven. Adviserend is dus een tweezijdige communicatie.
- Geïnformeerd (Eng.: Informed) Degene die actief geïnformeerd wordt, maar waar geen terugkoppeling wordt verwacht. Geïnformeerd is een eenzijdige communicatie.

Symbolen

Elke flowchart die een proces beschrijft volgt het volgende formaat van vier kolommen: in de eerste kolom de inputs, in de tweede kolom de taken en beslissingen, in de derde kolom de outputs en in de vierde en laatste kolom de verantwoordelijken met daarbij een extra omschrijving van de taken en/of beslissingen. Elke regel in de flowchart behandelt maximaal één taak, met de daarbij behorende inputs, outputs en verantwoordelijke. Zie benedenstaand figuur:



DOCUMENT NR. Document naam
Verantwoordelijke Bij een taak is dat degene die er voor moet zorgen dat de taak wordt uitgevoerd.
Verantwoordelijke Bij een beslissing is dat degene die de beslissing neemt.
Verantwoordelijke Bij een verwijzing naar een andere procedure is dat degene die in de gaten houdt dat de andere procedure wordt uitgevoerd.
Verantwoordelijke

Referenties

- Integraal Managementsysteem Applus+ RTD Nederland
- NL 800 Verbeterprocessen
- NL 806 Corrigerende maatregelen