

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK	QMAN/ALG/001	
		04/11/2021	
		Pag. 1/12	rev.05

KWALITEITSHANDBOEK

Het kwaliteitshandboek van het Onafhankelijk Controle Bureel OCB is een document dat op vraag kan bekomen worden onder niet gecontroleerde verspreiding.

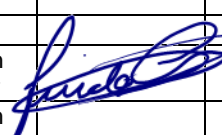
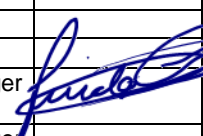
Ingeval van gecontroleerde verspreiding wordt het handboek op geregistreeerde wijze overgemaakt aan de bestemming.

Uw veiligheid . . .

Onze zorg

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK				QMAN/ALG/001	
					04/11/2021	
					Pag. 2/12	rev.05

1 Herzieningsrooster

Rev. 10							
Rev. 09							
Rev. 08							
Rev. 07							
Rev. 06							
Rev. 05	04/11/2021	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
Rev. 04	11/07/2018	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
Rev. 03	25/10/2014	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
Rev. 02	05/02/2013	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
Rev. 01	01/06/2006	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
Rev. 00	01/09/2001	G. Croes	technisch directeur		G. Croes	kwaliteitsmanager	
uitgave	datum	opgesteld	functie	handtekening	goedgekeurd	functie	handtekening

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 3/12	rev.05

2 INHOUDSTABEL

- 1 - herzieningsrooster
- 2 - inhoudstabel
- 3 - doelstelling en bedrijfspolitiek
- 4 - organisatie, structuur en activiteiten
 - 4.1 organisatie
 - 4.2 structuur
 - 4.3 afdelingen
 - 4.3.1 elektriciteit
 - 4.3.2 hefwerktuigen
 - 4.3.3 milieu
 - 4.3.4 niet destructief onderzoek
 - 4.3.5 veiligheidscoördinatie en energiestatistiek
 - 4.3.6 administratie
 - 4.3.7 niet EDTC activiteiten
- 5 - Werking
 - 5.1 onpartijdigheid, onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid
 - 5.2 verzekering
 - 5.3 algemene voorwaarden en boekhouding
 - 5.4 personeel en opleiding
 - 5.5 uitrusting
 - 5.6 werkwijze
 - 5.7 klachten en beroep
 - 5.8 actualisering en opvolging
- 6 - beheer van de kwaliteitsdocumentatie
 - 6.1 structuur
 - 6.2 beheer
 - 6.3 distributie
 - 6.4 herziening

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001
			04/11/2021
			Pag. 4/12

3. Doelstelling en bedrijfspolitiek

Missie en visie

Voor haar klanten wil OCB een **kwalitatief, vooruitstrevend** en **servicegericht** controle organisme zijn.

We leggen ons niet louter toe op de technische uitvoering van opdrachten, maar we bieden **totaaloplossingen** aan onze klanten waarvoor we een echte **meerwaarde** willen betekenen.

Onze medewerkers zijn hierbij ons **boegbeeld**. We creëren voor hen een werkomgeving waar ze **fier** op kunnen zijn, met een gezonde werk – privé balans. We geven hen mogelijkheden om zich professioneel te **ontplooiën** om zo samen met OCB te groeien en de uitdagingen van de toekomst met **plezier** te kunnen aangaan.

Beleidsverklaring

OCB streeft er naar te voldoen aan kwalitatief hoogstaande en ambitieuze verwachtingen, zowel van de klanten als van haar medewerkers, waardoor we voortdurend zoeken naar mogelijke verbeteringen.

Voor de klanten is ons kwaliteitssysteem volgens NBN EN ISO 17020 een garantie voor een professionele dienstverlening, gestoeld op ter zake geldende wets- en reglementaire bepalingen en technische voorschriften, voor de activiteiten en diensten welke verder beschreven worden.

De drijfveren voor die toegevoegde waarde zijn onze zin voor **innovatie**, zoals digitalisering, en de slagzinnen “De beste kwaliteit, voor de beste prijs” of “Uw veiligheid... onze zorg”.

Voor OCB gaat de toegevoegde waarde hand in hand met de persoonlijke ontwikkeling van haar medewerkers.

Daarom streven we een grote **betrokkenheid** en motivatie na, en is de permanente verhoging van het (arbeids-)welzijn van al onze medewerkers, even onmisbaar als vanzelfsprekend.

We zorgen dat al onze medewerkers de beste opleiding in een ruime omkadering krijgen, waar ze tegelijk genieten van **collegialiteit** binnen een team als van **autonomie**, afgestemd op ieders capaciteiten en motivatie.

Zodoende verzorgen onze medewerkers een rechtstreeks en persoonlijk contact met de klant, waarbij een vlotte, correcte en objectieve dienstverlening voorop staat.

De directie neemt vooral een oriënterende en ondersteunende rol op, zodat steeds vakbekwame medewerkers en kwalitatief aangepaste apparatuur en middelen, op de meest gepaste en efficiënte manier ingezet worden.

De directie beoordeelt voortdurend of de gestelde doelstellingen van deze beleidsverklaring en het kwaliteitssysteem worden behaald, en stuurt deze bij waar nodig.

Zij schenkt tevens de nodige aandacht aan de persoonlijke veiligheid van haar medewerkers waarbij wij te allen tijde milieu- en materiële schade trachten te voorkomen.

Zij stelt een kwaliteitsmanager aan die instaat voor de coördinatie, de ontwikkeling, implementatie en onderhoud van het kwaliteitssysteem.

Het kwaliteitshandboek beschrijft de structuur en opbouw van onze organisatie en herneemt de betrachtingen van de directie in de verschillende stappen van het ontwikkelen van onze diensten.

De Directie

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK	QMAN/ALG/001	
		04/11/2021	
		Pag. 5/12	rev.05

4. Organisatiestructuur en activiteiten

4.1 Organisatie

Het Onafhankelijk Controle Bureel, OCB, is een in België officieel erkend controle organisme, dat in 1962 opgericht werd, conform de voorschriften van de toezicht houdende F.O.D. Werkgelegenheid en Economie. Door invoeren van het K.B. van 29 april 1999, wordt de benaming Externe dienst voor Technische Controles of EDTC toegevoegd, voor de wettelijke controles opgelegd door de F.O.D. Werkgelegenheid.

Hierdoor beschikt OCB over de erkenningen en jarenlange ervaring om controles en onderzoeken uit te voeren in alle industriële sectoren, alsook bij particulieren.

OCB is een type A instelling volgens NBN EN ISO 17020, en een vereniging zonder winstgevend doel, waardoor haar onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van haar klanten gewaarborgd wordt. De goede werking wordt regelmatig gecontroleerd door de bevoegde Ambtenaren van de F.O.D.

Naast deze reglementaire of wettelijke controles, biedt OCB nog andere diensten aan, welke daar nauw verband mee houden of met veiligheid in de ruime zin. Zij worden steeds uitgevoerd op basis van ter zake geldende wets- en reglementaire bepalingen en technische voorschriften.

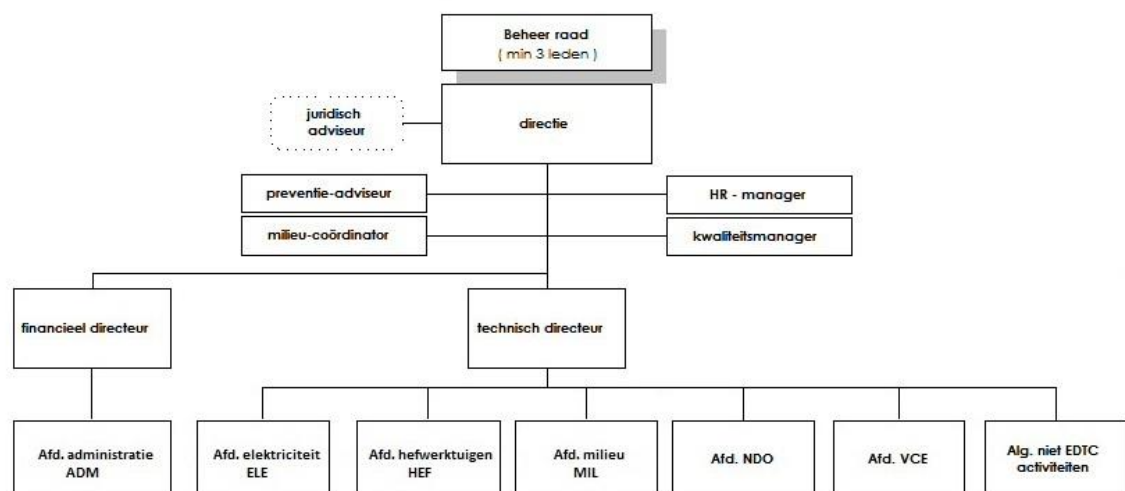
OCB kan een aantal ervan ook aanbieden onder accreditatie volgens NBN EN ISO 17020. Een overzicht van geaccrediteerde activiteiten van OCB vindt u terug op www.BELAC.be.

Al onze diensten worden naargelang de aard of de vereiste kennis, uitgevoerd door afdelingen binnen OCB. Deze beschikken over voldoende aantal vaste en goed opgeleide medewerkers om met de nodige deskundigheid de diensten te kunnen uitvoeren.

Bijgevolg worden keuringen onder accreditatie niet uitbesteed.

In het streven naar vlotte en flexibele dienstverlening, in nabijheid van de klant, heeft OCB regionale kantoren verspreid over verschillende provincies. Deze bijkantoren zijn zowel juridisch, als wat werking en organisatie betreft, volledig afhankelijk van de maatschappelijke zetel van OCB.

4.2 Structuur



De directie staat in voor het dagelijks beleid, en wordt waargenomen door de technisch en de financieel directeur, en wordt geassisteerd door de kwaliteits- en de HR-manager, de milieucoördinator en de preventieadviseur.

De technisch directeur is de technisch verantwoordelijke volgens NBN EN ISO 17020, en dus de persoon die de eindverantwoordelijkheid draagt voor de uitvoering van de activiteiten van de technische afdelingen.

Elke technische afdeling met zijn medewerkers of keurders staat in principe onder directe leiding van een afdelingshoofd, die op zijn beurt rechtstreeks onder leiding staat van de technisch directeur.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001
			04/11/2021
			Pag. 6/12 rev.05

Indien organisatorisch beter aangewezen, is er geen afdelingshoofd, en wordt die functie en taken verdeeld onder medewerkers die, naast keurder te zijn, een bijkomende functie hebben: verantwoordelijke opleiding, instructeur, operationeel coördinator en regionaal verantwoordelijke.

Bij de administratie zorgt voor elke afdeling een coördinator (-trice) voor de goede werking, of een operationeel coördinator (-trice) voor gans de administratie.

Het vereiste profiel, de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van deze functies worden duidelijk omlind in de **procedure functieomschrijving en taken QPRO/ALG/003**.

Een nominatieve lijst die de verschillende functies vermeldt, is beschikbaar en wordt regelmatig geactualiseerd in het **nominatief organogram QDOC/ALG/002**.

4.3 Afdelingen

De activiteiten en diensten aangeboden door OCB zijn verdeeld over de afdelingen hieronder beschreven, en dit volgens eigen specifieke procedures en instructies.

Een overzicht van de activiteiten van OCB en wettelijke controles is terug te vinden op www.ocb.be.

4.3.1 Elektriciteit ELE

Voornameijk de wettelijke controles van elektrische installaties opgelegd volgens het Algemeen Reglement op de Elektrische Installaties (A.R.E.I.) worden uitgevoerd door deze afdeling.

Het betreft controles van zowel hoog- als laagspanningsinstallaties, industrieel of huishoudelijk.

Hiernaast worden andere diensten aangeboden, zoals thermografisch onderzoek van (elektrische) installaties, branddetectie installatie, noodverlichting, aardgasinstallaties, arbeidsmiddelen,

4.3.2 Hefwerktuigen HEF

Deze afdeling voert controles uit van alle hef- en hijstoestellen, liften, kranen, hefbruggen, hijstoebehoren, persoonlijke beschermingsmiddelen, ..., volgens de bepalingen van het A.R.A.B., CODEX of betreffend K.B.

Eveneens voert deze afdeling eindcontroles van liften uit, voorzien in bijlage VI van het K.B. van 10/08/1998. Hiervoor werd OCB een Europees identificatienummer 1272 toegekend. Het gebruik van dit nummer wordt beschermd door de **procedure QPRO/ALG/014**.

De niet strikt wettelijk verplichte controles, zoals arbeidsmiddelen, vorkheftrucks, graafmachines, bouwsteigers, ladders, speeltuinen, tenten, podia, ..., worden eveneens door deze afdeling verzorgd.

4.3.3 Milieu MIL

De afdeling milieu controleert voornamelijk opslagtanks onder druk of drukloos, gastanks, mazouttanks, stoomtoestellen, stoomgeneratoren, gasflessen, gasleidingen, tankstations,

Dit zowel voor industriële als huishoudelijke toepassingen.

De controles gebeuren volgens wettelijke bepalingen, zoals o.a. VLAREM en A.R.A.B., en de van toepassing zijnde normen. Bij ontstentenis, kan een controle uitgevoerd worden volgens code van goede praktijk, op basis van instructies opgemaakt door OCB of documenten van het GTO (overkoepelende organisatie van EDTC in België).

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 7/12	rev.05

4.3.4 Niet Destructief Onderzoek NDO

De afdeling NDO biedt diensten aan inzake de norm EN 1090, lassercertificatie en PMI.

Sedert 2013 wordt radiografie en ultrasoon onderzoek uitbesteed in onder aanneming.

4.3.5 Veiligheidscoördinatie en Energieprestatie VCE

OCB had in 1993 een primeur in België door als eerste de veiligheidscoördinatie op tijdelijke en mobiele bouwplaatsen aan te bieden bij het verschijnen van de Europese Richtlijn 92/57/EEG.

Sindsdien is deze afdeling uitgebreid, en worden ook ander diensten aangeboden, zoals EPB (energieprestatie en binnenklimaat) en EPC (energieprestatiecertificatie), asbestinventarisatie en sloopinventaris.

4.3.6 Administratie ADM

De verschillende hoger vermelde technische afdelingen worden ondersteund of bijgestaan door de administratieve afdelingen: planning en onthaal, administratie (verslagen), facturatie, boekhouding, personeel, en commerciële dienst.

4.3.7 Niet EDTC activiteiten

Buiten de typische activiteiten van een EDTC, worden ook andere diensten aangeboden. Dit betreft voornamelijk controles, metingen of expertises waarvoor een specifieke techniciteit vereist is, of meer in het algemeen adviezen waarvoor OCB de nodige kennis, middelen en mensen ter beschikking kan stellen.

Deze diensten kaderen veelal binnen de reglementering betreffende arbeidsveiligheid en welzijn, en vallen onder toepassing van specifieke voorschriften van ministeries en regionale overheden.

Uiteraard worden, daar waar mogelijk, deze controles en diensten uitgevoerd op basis van reglementering, normen of codes van goede praktijk.

Het betreft volgende diensten :

- expertises
- milieucoördinatie
- asbestinventarisatie
- energieprestatiedeskundige
- begeleiding CE dossiers machines
- risicoanalyse van arbeidsmiddelen
- veiligheid in speeltuinen, kermisattracties, ...
- ondersteuning interne preventiedienst, voorkomingsbeleid
- dichtheidscontroles : gasleidingen, gasinstallaties, mazout tanks, ...
- metingen in situ : rendementsbepaling branders, explosievrij meting, ...
- brandpreventie : branddetectie installatie en -bestrijdingsmiddelen, noodverlichting en -uitgangen, ...
- opleiding op maat : vorkliftbestuurder, bevoegd persoon elektrische installaties BA 4/5, ...

Deze diensten worden onder de bevoegdheid van de technisch directeur uitgevoerd door competente medewerkers van één van hoger vernoemde afdelingen.

Ze worden met dezelfde zin voor kwaliteit uitgevoerd als bovenstaande controles, maar vallen voorlopig buiten het kader van de accreditatie.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 8/12	rev.05

5 Werking

5.1 Onpartijdigheid, onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid

OCB biedt alleen al door haar naam en juridische bedrijfsvorm, de garantie van onafhankelijkheid en onpartijdigheid ten opzichte van de klant bij het uitvoeren van haar opdrachten.

OCB en haar medewerkers zijn geen betrokken partij bij ontwerp, vervaardiging, verkoop, installatie, gebruik of onderhoud van de te keuren installaties.

Er wordt door elke medewerker continu en bij aanvaarding van elke opdracht volgens **QPRO/ALG/008** over gemaakt, dat de onafhankelijk en onpartijdigheid niet in gevaar komen. Indien een risico vast gesteld wordt, zal de technische directie of afdelingshoofd over passende maatregelen volgens **QPRO/ALG/010** beslissen.

Nauwkeurigheid en objectiviteit zijn de hoofdeigenschappen van elke medewerker evenals de vanzelfsprekende beroepsdiscretie en vertrouwelijkheid. Hij laat zich niet beïnvloeden, is vrij van commerciële of andere druk, en zijn beloning is onafhankelijk van zijn totaal gerealiseerd aantal prestaties.

De gedragscode voor de keurder staat tevens in het document **onthaalbrochure** van OCB.

Alle informatie (mondeling, schriftelijk; commercieel of technisch) ontvangen van een klant of via derden (eisers, toezichthouders,...) over een klant in het kader van de uitgevoerde dienst, wordt als strikt vertrouwelijk gehanteerd.

In kader van een beroep volgens **procedure klachten en beroep QPRO/ALG/012**, of indien wettelijk voorschreven, kan OCB verplicht zijn informatie over te maken aan de toezicht houdende overheid.

Geen enkele informatie of verslag zal overhandigd worden aan een derde partij zonder de toestemming van de klant of voorafgaandelijke kennisgeving, tenzij dit wettelijk verboden is. Zie hiertoe ook de "algemene voorwaarden".

De toegang tot deze informatie of documenten zoals keuringsverslagen wordt beperkt door een systeem van toegangscontrole zoals beschreven in de **procedure toegang en archivering QPRO/ALG/011**.

5.2 Verzekering

OCB heeft alle nodige wettelijke verzekeringen onderschreven vereist voor de geleverde diensten.

Deze verzekering wordt ingeroepen, voor zover aangetoond wordt dat het gaat om een beroepsaansprakelijkheid van OCB of een burgerlijke aansprakelijkheid als gevolg van haar activiteiten of van één van haar medewerkers.

De algemene (zakelijke) voorwaarden van OCB, beschikbaar op www.ocb.be, regelen een aantal aspecten inzake contractuele aansprakelijkheid.

De klant dient zelf de toegang te verlenen, en de installaties voor te bereiden en te bedienen, welke aan onze medewerker ter beschikking gesteld worden. Onze medewerkers hebben enkel een controlerende taak en zullen enkel mits toelating van de klant, zelf voornoemde taken uitvoeren. Zij hebben hiervoor de nodige opleiding genoten.

Klachten en schadeclaims worden behandeld zoals beschreven in punt "klachten en beroep".

5.3 Algemene voorwaarden en boekhouding

OCB is een vereniging zonder winstoogmerk, en betreft zijn middelen hoofdzakelijk uit de inkomsten verworven uit de aangeboden diensten.

Iedereen kan gebruik maken van de diensten van OCB, zonder enige discriminatie, ongepaste financiële of andere voorwaarden.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 9/12	rev.05

Daarom worden alle diensten van OCB aangeboden onder de algemene voorwaarden van OCB, die op vraag kunnen bekomen worden, en ook op onze website www.ocb.be gepubliceerd worden.

Deze algemene voorwaarden regelen niet enkel financiële aspecten, maar eveneens de uitvoeringsmodaliteiten van de diensten, zoals toegankelijkheid, veiligheid en verantwoordelijkheid.

Een specifieke offerte of contract dat opgesteld en ondertekend werd door de klant, kan eventueel bijzondere of afwijkende voorwaarden bevatten.

Afwijkingen zijn in samenspraak met de klant bepaald in functie van het belang van de klant, de aard van de dienst, en de termijn.

De bevoegde overheid controleert binnen het voorziene wettelijk kader, de werking van OCB op basis van de voorgelegde cijfers en boekhouding.

Bovendien wordt de boekhouding van OCB gecontroleerd door een commissaris revisor.

5.4 Personeel en Opleiding

Nieuwe medewerkers worden geselecteerd volgens de **procedure aanwerving QPRO/ALG/004**, rekening houdend met de criteria (diploma, technische kennis,...) van de **procedure functieomschrijving QPRO/ALG/003**.

De technisch directeur heeft als basis kwalificatie het diploma burgerlijk ingenieur.

Afdelingshoofden van de technische afdelingen zijn industrieel ingenieur, of gelijkwaardig door ervaring.

De technische medewerkers hebben minstens een basisdiploma A2 of gelijkwaardig door ervaring.

Technische medewerkers krijgen een interne opleiding volgens de **procedure opleiding QPRO/ALG/005**.

Een goede theoretische kennis over de reglementering en normen, en een praktische opleiding onder begeleiding van ervaren collega's, zijn vereist voor een professionele dienstverlening.

Door verdere continue vorming (o.a. technische vergaderingen, externe opleidingssessies) wordt het kwaliteitsniveau van de geleverde dienst gewaarborgd.

Sommige van onze medewerkers krijgen in functie van de behoeften, de mogelijkheid een bijkomende opleiding te volgen aan een erkende instelling.

OCB doet ook het nodige om haar kennisniveau op peil te houden zoals ook wettelijk voorgeschreven is. Dit gebeurt onder andere ook door samenwerking of lidmaatschap bij verscheidene organisaties welke hiertoe kunnen bijdragen.

Een bevoegdheid voor keuringsactiviteiten onder accreditatie wordt slechts toegekend na een kwalificatieaudit volgens de **procedure audit QPRO/ALG/002**. Bevoegdheden zijn per afdeling opgenomen in **document QDOC/XXX/001**.

In het individueel personeelsdossier worden alle registraties van opleiding en kwalificatie bewaard volgens de **procedure beheer personeelsdossier QPRO/ALG/006**.

5.5 Uitrusting

OCB stelt alle middelen en uitrusting ter beschikking van de medewerkers welke zij nodig hebben bij het uitvoeren van hun taken, behalve welke specifiek door de klant dienen voorzien te worden.

Dit betreft zowel persoonlijke beschermingsmiddelen en gereedschappen, meettoestellen, als werkkledij.

De **procedure apparaten en meettoestellen QPRO/ALG/013** regelt de wijze waarop het beheer zoals aankoop, onderhoud en kalibratie van meettoestellen moet gebeuren, teneinde steeds betrouwbare meetresultaten te bekomen.

De medewerkers leven de **instructie gebruik meettoestellen QINS/ALG/010** na.

Naast deze basisuitrusting, beschikken al onze medewerkers over een GSM en computer. Dit bevordert de flexibiliteit en vlotte dienstverlening.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 10/12	rev.05

5.6 Werkwijze

Om zo flexibel en vlot mogelijk de vraag van de klant te beantwoorden, kan een aanvraag van een dienst gebeuren bij overeenkomst, telefoon, telefax, post, website, email, ... De aanvaarding van de opdracht kan gebeuren door iedereen binnen OCB die hiervoor bevoegd is (planning, keurder, ...). Dit staat beschreven in de **procedure aanvaarding opdracht QPRO/ALG/008**.

Van elke opdracht wordt een werkbond gemaakt in het planningssysteem. Periodieke opdrachten worden opgevolgd, zodat de klant op de hoogte kan gehouden worden voor de volgende controle. De registratie van opdrachten en controle op de uitvoering ervan gebeurt door de betrokken afdeling volgens de **procedure planning en opvolging QPRO/ADM/002**.

De uitvoering van de opdracht gebeurt door de aangewezen medewerker, welke specifieke procedures en instructies van de betrokken technische afdeling volgt voor het uitvoeren ervan. De coördinatie hiervan gebeurt door de **procedures werking afdeling XXX QPRO/XXX/001**.

Indien voor of tijdens de uitvoering van een opdracht problemen rijzen met betrekking tot de toepasbaarheid van onderhavige procedures en instructies, zal de medewerker de klant contacteren of het betrokken afdelingshoofd hiervan op de hoogte brengen. Deze zal dan beslissen wat er verder moet gebeuren.

Uiteindelijk resulteert de uitgevoerde dienst in een verslag dat opgemaakt wordt door de keurder en verwerkt wordt door de afdeling administratie volgens de **procedure opmaken verslagen QPRO/ALG/009**.

De bekrachtiging van de verslagen door de technisch directeur of zijn afgevaardigde is tevens een beoordeling, en garandeert het toezicht op de correctheid van uitvoering van de dienst, volgens de procedures en instructies, en de bestelbon/opdracht.

De **procedure bevoegdheden en vervangingen QPRO/ALG/007** regelt de wijze waarop bij afwezigheid van een persoon toch een continuïteit van dienstverlening kan geleverd worden.

De **procedure toegang en archivering QPRO/ALG/011** regelt de wijze waarop archivering van verslagen en eventueel bijhorende dossiers, gebeurt. Archivering gebeurt gecentraliseerd op de maatschappelijke zetel door de afdeling administratie. De toegang tot de gebouwen en archieven wordt beperkt en geregistreerd om de vertrouwelijkheid en geheimhouding van de inhoud van verslagen te garanderen.

De continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening wordt gegarandeerd door gebruik te maken van alle moderne communicatiemiddelen, welke het mogelijk maken ofwel rechtstreeks de betrokken keurder te contacteren, ofwel de leidinggevende per afdeling of de technisch directeur. Op deze wijze kan de klant steeds rekenen op professionele ondersteuning van OCB.

5.7 Klachten en beroep

Klachten of beroep per aangetekend schrijven binnen één maand na ontvangst van het verslag van de geleverde dienst, zullen door OCB formeel in aanmerking genomen worden. Opmerkingen kunnen gewoon schriftelijk overgemaakt worden aan OCB.

Klachten of opmerkingen over de geleverde dienst, of beroep tegen het resultaat van een prestatie, worden ter kennis gebracht van het betrokken afdelingsoverste of de directie, die gepaste acties, zonder enige vorm van discriminatie, zal nemen.

OCB neemt de verantwoordelijkheid voor de beslissingen genomen bij afhandeling ervan.

Op vraag kan elke belanghebbende een afschrift bekomen van de **procedure behandeling van klachten en beroep QPRO/ALG/012**.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK	QMAN/ALG/001	
		04/11/2021	
		Pag. 11/12	rev.05

5.8 Actualisering en opvolging

Teneinde het kwaliteitssysteem passend en actueel te houden, of om melding van onvolkomenheden op accurate wijze op te volgen, wordt het door de directie op regelmatige basis geëvalueerd volgens de **procedure interne audit QPRO/ALG/002**.

Op regelmatige basis worden de medewerkers onderworpen aan een toezichtaudit volgens de **procedure interne audit QPRO/ALG/002**, teneinde na te gaan of het huidige kwaliteitssysteem opgevolgd wordt, voldoet of eventueel moet aangepast worden.

Tevens wordt volgens de **procedure interne audit QPRO/ALG/002** regelmatig een interne audit van het kwaliteitssysteem uitgevoerd, om te vergewissen dat het nog voldoet aan EN ISO 17020 en effectief toegepast wordt.

Hierdoor kunnen eventuele tekortkomingen snel opgespoord worden en voorzorgs- en/of corrigerende maatregelen volgens **procedure maatregelen QPRO/ALG/010** genomen worden.

6. Beheer van de kwaliteitsdocumentatie

6.1 Structuur

Om de doelstellingen en bedrijfspolitik te realiseren, werd de werking van OCB beschreven in de kwaliteitsdocumentatie bestaande uit een kwaliteitshandboek dat voor de praktische uitwerking verwijst naar procedures, instructies en documenten.

De wijze van identificatie, lay-out, en verspreiding van kwaliteitsdocumenten, staat beschreven in de procedure **beheer van kwaliteitsdocumentatie QPRO/ALG/001**.

Het **kwaliteitshandboek QMAN**, met de daarin vermelde procedures, vormt de basis van het kwaliteitssysteem en is bedoeld:

- om de structuur van OCB te beschrijven;
- om de doelstellingen en beleidsoriëntaties te definiëren;
- om de organisatie- en werkingsmodaliteiten vast te leggen;
- als promotie instrument en verspreiding van informatie en kan dus zonder enig voorbehoud verdeeld worden aan derden.

De **procedures QPRO** beschrijven de interacties tussen afdelingen en de werking van afdelingen.

Instructies QINS zijn aanvullingen aan procedures die beschrijven hoe specifieke taken van een procedure moeten uitgevoerd worden.

Documenten QDOC zijn in het algemeen nominatieve lijsten, tabellen en typeformulieren die voortkomen uit toepassing van procedures of instructies.

De “ **achterliggende documenten** “ zijn documenten met een eigen karakter, voortvloeiend uit specifieke taken. Het betreft dienstmededelingen, lijsten, verslagen, briefwisseling, overeenkomsten, nota's, faxen, e.d. Ze worden niet opgenomen als onderdelen van de kwaliteitsdocumentatie en krijgen, voor zover van toepassing, een specifieke naam of codering.

Dienstmededelingen DM zijn achterliggende documenten met een informatief karakter. Ze worden in het kader van de opleiding gebruikt, en vormen aldus een basis voor de theoretische en praktische achtergrondkennis van onze medewerkers. Ze beschrijven diverse onderwerpen, waaronder:

- wetgeving, normen, technische documentatie, ...
- verslagen van technische vergaderingen
- alle nuttige gegevens ter bevordering van de kennis van het personeel en ter bevordering van de goede werking van de onderneming.

DEP ALG	KWALITEITSHANDBOEK		QMAN/ALG/001	
			04/11/2021	
			Pag. 12/12	rev.05

6.2 Beheer

Het beheer van het kwaliteitshandboek valt onder de bevoegdheid van de kwaliteitsmanager. De wijze waarop dit gebeurt, staat beschreven in de procedure **beheer van kwaliteitsdocumentatie QPRO/ALG/001**.

6.3 Distributie

Alle kwaliteitsdocumenten en achterliggende documenten zijn, behoudens voorziene uitzonderingen, strikt vertrouwelijk en worden niet verspreid buiten OCB

De **distributielijst QDOC/ALG/001** geeft een opsomming van alle kwaliteitsdocumenten, alsook de bestemmingen aan wie deze documenten onder gecontroleerd verspreiding verzonden worden.

Al de kwaliteitsdocumenten zijn voor de medewerkers van OCB ter beschikking bij de kwaliteitsmanager.

Dit kwaliteitshandboek wordt verspreid onder gecontroleerde en dus geregistreerde wijze, alsook niet gecontroleerde vorm.

Gecontroleerde verspreiding:

Alle medewerkers van OCB en de externe commissie belast met de accreditatie.

Niet gecontroleerde verspreiding:

Elke externe aanvrager.

6.4 Herziening

De herziening van het kwaliteitshandboek kan gebeuren op verzoek van:

- de kwaliteitsmanager
- de directie
- elk afdelingshoofd
- elke medewerker van OCB
- de externe commissie belast met de accreditatie