
PROCEDURES

Registratie bij onderhoud (koppeling met paragraaf 2.3 REOB:2008)

- Voor aanvang onderhoud documenten aanwezig:
 - Onderhoudsdocumentatie van specifieke blusmiddel (art. 2.2)
 - checklist / onderhoudsrapport (combinatie van checklist en onderhoudsrapport mogelijk)
- Onderhoudsrapport uitwerken (hoeft niet ter plekke op locatie, zie 2.5)
- Etiket plakken
- Hologram plakken

Koppeling met documentenbeheer: onderhoudsrapport / checklist.

Identiteitspassen

Het REOB bedrijf is zelf verantwoordelijk voor het organiseren van passen. Gegevens op de pas. Zie art. 2.6

- Nieuwe REOB monteur
- Controle op bezit diploma
- Aanmaken pas (door of namens bedrijf)
- Registratie afgifte pas aan monteur (kwaliteitsborging)
- Jaarlijkse controle op verlopen van passen (5 jaar geldig; kwaliteitborging)

Inhuur personeel (Monteurs)

- Vaststellen dat monteur een geldig REOB diploma heeft en voldoet aan de overige kwalificatie-eisen van het REOB bedrijf
- Instrueren monteur over algemene veiligheidstechnische zaken van het REOB bedrijf
- Instrueren monteur over de registratie-modellen van het REOB bedrijf
- Gebruik maken van etiketten van het REOB bedrijf zelf
- Registratie akkoord verklaren monteur + geven van de instructies. (kwaliteitsborging)

Koppeling met opleiding/ kwalificaties personeel

Uitbesteden werkzaamheden

Bij het uitbesteden van werkzaamheden draagt het REOB bedrijf X het werk volledig over aan bedrijf Y. Deze zal uiteraard REOB erkend moeten zijn. Dit kan het bedrijf X nog controleren als extra aandachtspunt.

Het werk zal vervolgens onder verantwoordelijkheid vallen van het andere REOB bedrijf Y. De checklisten/ onderhoudsrapport / etiketten zijn ook allemaal van REOB bedrijf Y.

In samenwerking met:

Kwaliteitshandboek

Zoek voorbeelden uit de praktijk (brancheorganisaties of adviesbureaus)

Het moet wel passen bij uw bedrijf.

Beschrijft de organisatie, de verantwoordelijkheden van de personen en vooral, beschrijf wat u doet en hoe.

Legt de vakbekwaamheden personeel vast.

Het ISO 9001 certificaat biedt veel voordelen.

De algemene stelregel is: Zo licht mogelijk en zo zwaar als noodzakelijk.

Het mag geen administratieve last vormen, dus kijk welke punten van belang zijn. Niet allen voor u maar ook voor de CI.

Een klachtenregeling is ook een nieuw aspect. Hierbij is het van belang dat u bij een eventuele klacht de volgende zaken goed registreert:

Datum klacht / wie behandelt /afhandelingstermijn / bevestiging naar klant

Datum afhandeling / resultaat

Oorzaak klacht / terugkoppeling naar kwaliteitshandboek

In principe is voor de bewaking van het handboek een jaarlijkse (interne) audit vereist. Voor kleinere bedrijven: Kijk hiervoor bij een collega of een externe deskundige.

(Onderhouds)documentatie

De documentatie dient bij het onderhoud beschikbaar te zijn. Kan bij het eigen bedrijf maar ook bij de principaal.

Geldt niet alleen voor de blusmiddelen, maar ook voor meetinstrumenten

Procedure 2.5 Onderhoudsrapport

Logboek (zie EN 671-3)

- Levering logboek (zie EN 671-3) door REOB bedrijf (indien nog niet aanwezig) of klant erop wijzen dat Logboek moet worden aangeschaft;
- Registratie in logboek van onderhoud
 - Jaar en maand van het onderhoud
 - Beproevingresultaat (onderhoud)
 - Omschrijving vervangen onderdelen
 - Verder onderhoud/actie noodzakelijk
 - Datum volgend onderhoud
 - Identificatie (en locatie) blusmiddelen
- Verificatie van kwartaalcontrole door gebruiker (zou in logboek moeten zijn vermeld)

In samenwerking met:

Onderhoudsrapport (REOB:2008 art. 2.5)

- Jaar en maand van het onderhoud
- Adresgegevens onderhoudsbedrijf
- Adresgegevens locatie van onderhoud
- Naam onderhoudsdeskundige
- Aantal en soort onderhouden blusmiddelen (identiek aan logboek "Identificatie (en locatie) blusmiddelen")
- Omschrijving vervangen onderdelen (identiek aan logboek)
- Niet afgerond onderhoud (identiek aan logboek "Verder onderhoud/actie noodzakelijk")

Dus: Met het Onderhoudsrapport (REOB:2008 art. 2.5) is aan alle rapportageverplichtingen van het logboek (EN 671-3) voldaan, met uitzondering van "datum volgend onderhoud". Dus dat ook opnemen in het onderhoudsrapport.

Dan kan het onderhoudsrapport in het logboek worden opgeborgen.

In samenwerking met:

Voorbeeld onderhoudsrapport

Onderhoudsrapport						
Jaar en maand van het onderhoud		Maart 2008				
Adresgegevens onderhoudsbedrijf		Fa. Blusonderhoud, Controleweg 10, Veiligheidsstad				
Adresgegevens locatie van onderhoud		Fa. Gebruiker, Fabrieksweg 2, Productiestad				
Naam onderhoudsdeskundige		J.A. Deskundige				
Datum volgend onderhoud		Maart 2009				
Identificatie (en locatie) blusmiddelen			Onderhoudsrapport			
Locatie	Merk/Type	Productiedatum	Onderhouden	Onderdelen vervangen	Niet gebruiksklaar	Advies
Receptie	FIREBLUS type 6 ltr. Ecoschuim	2005	√			
Werkplaats	FIREBLUS type 6 ltr. Ecoschuim	2005	√	1)		
Kantine	FIREBLUS type 6 ltr. Ecoschuim	2005			√	2)
Opmerkingen						
1)	O-ring vervangen					
2)	Blusmiddel moet worden vervangen (reparatie/onderhoud economisch niet verantwoord)					

Handtekening onderhoudsdeskundige:

In samenwerking met:

REOB 2008: Procedure afhandeling van klachten

Wat zegt het certificatieschema:

3.1: zekerstelling dat klachten correct en adequaat afgehandeld worden.

3.2: Kwaliteitssysteem – behandeling van klachten

4.2.2 en 4.2.4: Toelatingsonderzoek en controleonderzoek – beoordeling van de procedures en uitvoering voor klachtenafhandeling;

4.2.5: Extra controleonderzoek – klachten over het uitgevoerde onderhoud; – klachten over misleidend of foutief gebruik van certificatiemerk

Eenvoudige procedure:

- Wat is een klacht
- Formulier melding klacht (zie hieronder)
- Registratie klacht (zie hieronder)
- Vastleggen termijn bevestiging ontvangst klacht (b.v. 5 werkdagen)
- Vastleggen termijn afhandeling klacht (b.v. 20 werkdagen)
- Wijze afhandeling (schriftelijk en door wie)
- Correctieve en preventieve maatregelen
- Meenemen in directiebeoordeling (jaarlijks)

Eenvoudig formulier (hulp om niets te vergeten zodra een klacht gemeld wordt):

- Wie meldt de klacht (ev. telefoonnummer, adres)
- Welke datum melding klacht.
- Hoe (mondeling, telefonisch schriftelijk).
- Wat is de klacht.
- Datum afhandeling klacht
- Behandeld door:
- Wijze van afhandeling
 - Klager tevreden stellen (correctief)
 - Herhaling (soortgelijke klachten) voorkomen (preventief)

Eenvoudig registratie:

Ordner/map/tabblad met de formulieren

Eventueel een verzamellijst met:

- Volgnummer
- Datum
- Naam klager
- korte omschrijving klacht
- datum afhandeling

In samenwerking met: