

Document type  
**Procedure**

Date  
**Mars, 2022**

Revision **02**  
Date **27/03/2022**  
Made by **RPG**  
Checked by **ANHA**  
Approved by **ANHA**  
Description **Procedure**

# PROCEDURE RNO-ENG-R-P22 BEHANDLING AV KLAGER OG ANKER



## CONTENTS

|    |                                    |   |
|----|------------------------------------|---|
| 1. | HENSIKT                            | 1 |
| 2. | VIRKEOMRÅDE                        | 1 |
| 3. | DEFINISJON                         | 1 |
| 4. | OVERHOLDELSE AV ANKEFRISTEN        | 1 |
| 5. | INNHOLD KLAGE / ANKE DOKUMENTASJON | 1 |
| 6. | BEHANDLING AV EN KLAGE             | 1 |
| 7. | BEHANDLING AV EN ANKE              | 2 |

## 1. HENSIKT

Hensikten med denne prosedyren er å beskrive hvordan anke og klage innen Rambøll Norge, Markedsenhet Energy sine sertifiseringstjenester skal behandles.

## 2. VIRKEOMRÅDE

Virkeområdet til denne prosedyren er alle (EF typeprøving) sertifiseringstjenester som RNO, Energy har ansvaret for.

## 3. DEFINISJON

Anke: Det regnes som en anke når en kunde ikke godtar RNO, Energy sin sertifiseringsavgjørelse og anker dette i skriftlig brev til Rambøll Norge, Energy

Klage: Det regnes som en klage når en kunde klager på selve utførelsen av sertifiseringen skriftlig i brev form til RNO, Energy. (Muntlige klager vil bli behandlet som et forbedringstiltak og ikke som en formell klage)

## 4. OVERHOLDELSE AV ANKEFRISTEN

For at en anke skal bli behandlet som en formell klage må den ha blitt mottatt innen 4 uker etter avslag på RNO, Energy sin sertifiseringsavgjørelse. Det skal særskilte grunner til å behandle en anke dersom denne fristen ikke er overholdt.

## 5. INNHOLD KLAGE / ANKE DOKUMENTASJON

Ved mottak av en klage/anke skal det foretas en sjekk om at følgende dokumentasjon er vedlagt klagen eller anken:

- Klage/anke,
- Referanse /Ordrenummer til sertifiseringsarbeidet
- Klagerens/ankens personalia, kontaktperson,
- Klagens/ankens innhold,
- Dato/signert av firma som klager.

Av en klage skal det klart komme frem hvilken del av selve utførelsen av sertifiseringen som klagen handler om og hva som kunden mener er galt med utførelsen.

Av en anke skal det klart komme frem hvilken sertifiseringsavgjørelse dette gjelder, og kunden skal redegjøre for hva han mener er en feil avgjørelse.

## 6. BEHANDLING AV EN KLAGE

Avdelingsleder for avdeling Sertifisering vil lede en klage fra kunden og forsikre seg om at behandlingen av saken utføres av person(-er) som tidligere ikke har hatt noe med saken å gjøre.

Leder for avdeling Sertifisering skal informere Energy HSEQ manager og Country Market Director om klagen samt oversender bekreftelse på mottak av klage til klageren.

Energy HSEQ manager skal logge denne klagen som et internt kvalitetsavvik.

Klagen vil bli gjennomgått med vedkommende saksbehandler/ inspektør som har utført det aktuelle arbeidet, og alle relevante momenter i klageren vil bli tatt opp til vurdering.

Om nødvendig innkalles kunden som har fremsatt klagen til et møte for en redegjørelse, eller at RNO, Energy ber skriftlig om mer utdypende argumenter/underlag.

Når en konklusjon på klagen foreligger, skal denne sendes på intern kvalitetssjekk til Energy HSEQ manager og Country Market Director.

Leder for avdeling Sertifisering sender en skriftlig tilbakemelding på klagen til kunden innen 4 uker etter mottak av klagen.

Dersom RNO, Energy trenger lengre tid på behandling av klagen skal dette meddeles kunden innen 4 uker og det skal angi hvor mye lengre tid RNO, Energy trenger for å avgjøre saken.

Interne klager kan også bestå av anonyme klager av følsom art. Disse skal sendes til den uavhengige gruppen som beskrevet i prosedyre for upartiskhet kapittel 7. Andre interne klager behandles som et forbedringstiltak og håndteres i henhold til prosedyre for dette

## 7. BEHANDLING AV EN ANKE

Leder for avdeling Sertifisering skal informere Country Market Director og Energy HSEQ Manager om at det er kommet inn en anke på RNO, Energy sin sertifisering. Ankesaker skal behandles av en egen uavhengig gruppe som er spesielt opprettet for å tilfreds-stille kravene i ISO 17065 kapittel 5.2. Det vises til egen prosedyre om upartiskhet.

Country Market Director og Energy HSEQ Manager vil tilrettelegge anken for den etablerte uavhengige gruppen.

Anken vil bli presentert og behandlet av den uavhengige gruppen innen 8 uker etter mottak av anken og begrunnet svar sent til kunden.

Dersom anken blir tatt til følge skal avdelingen for Sertifisering endre sin sertifiseringsavgjørelse og om nødvendig gjenoppta sertifiseringsprosessen.

Dersom anken blir avslått skal Country Market Director meddele kunden om denne beslutningenskriftlig i brevs form.