



# LIFTINSTITUUT

---

---

**Liftinstituut**

**Reglement van Klacht/Bezwaar/Beroep**

**Document 160**

---

## **Inhoud**

0. Inleiding	3
1. Toepassingsgebied	3
2. Bepalingen	3
3. Termen en definities	3
4. Klaag-, bezwaar- en beroepschrift	3
5. Klacht	4
6. Bezwaar	4
7. Beroep	5
7.1. Beroep wettelijke activiteiten	5
7.2. Beroep niet wettelijke activiteiten	5

# Reglement van klacht/bezwaar/beroep

## Document 160

### 0. Inleiding

In dit reglement zijn de werkwijze en voorwaarde van het Liftinstituut vastgelegd voor de indiening en afhandeling van klaag-, bezwaar- en beroepschriften, hierna klacht, bezwaar en beroep.

De vigerende versie van dit document is in te zien op de site van het Liftinstituut. Alle voorgaande versies zijn met dit reglement vervallen. De voorgaande versie is "Reglement van Bezwaar/beroep; document 160"; versie 2.0 dd 02-06-'08.

### 1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op - de wijze van - gedragingen, beslissingen/ beschikkingen van het Liftinstituut, die voortvloeien uit al haar inspectie-, keurings- en certificatieactiviteiten.

### 2. Bepalingen

Voor al bovengenoemde activiteiten leeft het Liftinstituut de bepalingen na over klachten, bezwaren en beroepen die zijn opgenomen in de hoofdstukken 6, 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht betreffende een bestuursorgaan.

Het Liftinstituut neemt niet deel aan overwegingen met betrekking tot de vergoeding van de financiële gevolgen van bewezen gebreken aan geleverde producten, processen, diensten en/of managementsystemen, die door het Liftinstituut zijn gecertificeerd.

Klachten, bezwaren en beroepen moeten ingediend worden in de Nederlandse of Engelse taal.

### 3. Termen en definities

- |                                  |   |  |
|----------------------------------|---|--|
| a. Liftinstituut                 | = | Liftinstituut B.V., gevestigd te Amsterdam en kantoorhoudende aldaar aan het Buikslotermeerplein 381 |
| b. Algemene Leveringsvoorwaarden | = | Algemene voorwaarden van de onder sub a. genoemde organisatie.                                       |
| c. Reglement certificatie        | = | Het reglement dat alle vormen van certificatie binnen het Liftinstituut bevat.                       |
| d. Gedrag                        | = | Handelswijze, houding, manier, optreden.   |
| e. Klaagschrift                  | = | Klacht, een probleem over een situatie.  |
| f. Bezwaarschrift                | = | Bezwaar, een private tegenwerping op een genomen beslissing of beschikking.                          |
| g. Beroepschrift                 | = | Beroep, een rechtelijke tegenwerping op een genomen beslissing of beschikking op een bezwaar.        |
| h. Beschikking                   | = | Wettelijke beslissing  |
| l. Beslissing                    | = | Uitsluitel op grond van een (keurings)rapport  |

### 4. Klaag-, bezwaar- en beroepschrift

Het Liftinstituut maakt binnen haar eigen organisatie onderscheid tussen een klacht, bezwaar en beroep.

- Een klacht heeft betrekking op:
  - de wijze van gedrag van een onderneming in relatie tot haar, door het Liftinstituut gecertificeerde managementsysteem,
  - op de uitvoering van een audit, assessment of inspectie en/ of de audit-, assessment- of inspectiebevindingen in het bijzonder;
  - de auditor(en), het auditteam of de inspecteur(s) van het Liftinstituut in het bijzonder,
  - op de wijze van gedrag van het Liftinstituut in het algemeen.

## Reglement van klacht/bezwaar/beroep Document 160

- Een bezwaar heeft betrekking op:
  - een (certificatie)beslissing of –beschikking indien het een wettelijke activiteit betreft - hierna beslissing - genomen door het Liftinstituut,
  - de inhoud van het hieraan ten grondslag liggende (keurings)rapport.
- Een beroep heeft betrekking op de beslissing door het Liftinstituut op het bij het Liftinstituut ingediende bezwaar.

Het is niet mogelijk tegen een beslissing voortkomend uit een klacht beroep in te stellen.

### 5. Klacht

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na dagtekening van een schriftelijke beslissing bij het Liftinstituut een op schrift gestelde klacht indienen ter attentie van de directie. Uitzonderingen op de manier van indiening zijn klachten voortvloeiend uit wettelijke activiteiten. Deze kunnen ook mondeling ingediend worden.

Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn en bevat minstens:

- de naam en het adres van de indiener,
- een dagtekening.
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De directie van het Liftinstituut is bij een schriftelijke klacht verantwoordelijk voor:

- de registratie,
- de schriftelijke bevestiging,
- de toekenning van de klacht aan de verantwoordelijke afdeling/ persoon,
- de afhandeling door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest met uitzondering van een klacht dat betrekking heeft op het gedrag van het Liftinstituut zelf dan wel de directie,
- de schriftelijke beantwoording aan de indiener binnen zes weken na dagtekening van de klacht.

Een mondelinge klacht zal eveneens geregistreerd en zo mogelijk direct afgehandeld worden. Een mondelinge klacht wordt niet schriftelijk bevestigd of beantwoord. Indien de voorgestelde afhandeling niet naar tevredenheid van de belanghebbenden mogelijk blijkt te zijn dan kunnen de belanghebbenden overgaan tot het schriftelijk indienen van een klacht.

Het Liftinstituut stel de belanghebbenden in de gelegenheid gehoord te worden indien daartoe schriftelijk om is verzocht.

### 6. Bezwaar

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na dagtekening van de schriftelijke beslissing bij het Liftinstituut een op schrift gesteld bezwaar indienen ter attentie van de directie.

Een bezwaar dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- de naam en adres van de indiener,
- een dagtekening,
- een kopie van de beslissing waartegen het bezwaar is gericht,
- de gronden van het bezwaar.

Verzocht wordt bij het bezwaar een kopie van het rapport en van alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken te voegen.

De directie van het Liftinstituut is bij een bezwaar verantwoordelijk voor:

- de registratie,
- de schriftelijke bevestiging,
- de toekenning van het bezwaar aan de verantwoordelijke afdeling/ persoon,

## **Reglement van klacht/bezwaar/beroep**

### **Document 160**

- de afhandeling door een persoon die niet bij de wording van het rapport of de beslissing betrokken is geweest,
- de schriftelijke melding van de beslissing op het bezwaar aan de indiener binnen zes weken na dagtekening van het bezwaar.

Het Liftinstituut stelt de belanghebbenden in de gelegenheid gehoord te worden indien daartoe bij het bezwaar is om verzocht.

#### **7. Beroep**

Indien de belanghebbenden van een bezwaar en het management van het Liftinstituut niet tot overeenstemming kunnen komen, hebben de belanghebbenden de mogelijkheid in beroep te gaan. Het Liftinstituut stelt belanghebbenden op de hoogte van de mogelijkheid van een beroepsschrift in haar schriftelijke antwoord op het bezwaarschrift door middel van de verwijzing naar dit reglement.

##### **7.1. Beroep wettelijke activiteiten**

Belanghebbenden kunnen ingevolge de Algemene wet bestuursrecht bij de Arrondissementsrechtbank een beroep indienen indien men het niet eens is met een schriftelijke beslissing van het Liftinstituut op een bezwaar. Het Liftinstituut stelt belanghebbenden op de hoogte van de mogelijkheid van een beroepsschrift in haar schriftelijke antwoord op het bezwaarschrift door middel van de verwijzing naar dit reglement.

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht moet daartoe binnen 6 weken na de datum van verzending van de beschikking een beroepsschrift met een kopie van de beschikking worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woonplaats van degene die het beroep instelt. In het beroepsschrift moet worden aangegeven waarom de beschikking niet juist gevonden wordt.

##### **7.2. Beroep niet wettelijke activiteiten**

Binnen zes weken na dagtekening van de beschikking moeten de belanghebbenden een beroepsschrift met een kopie van de beschikking indienen bij het Liftinstituut. In het beroepsschrift moet worden aangegeven waarom de beschikking niet juist gevonden wordt.

Na ontvangst van het beroepsschrift ter zake zal het Liftinstituut dit onverwijld doorgeleiden aan het Nederlands Arbitrage Instituut ("NAI"). Het secretariaat van het NAI zal dit opvatten als een verzoek tot arbitrage volgens het NAI Arbitrage Reglement, waarbij belanghebbenden zullen worden aangemerkt als eiser en het Liftinstituut als verweerder. De benoeming van arbiters ("college van beroep"), en de procedure zullen geschieden in overeenstemming met dit reglement. Het college van beroep beslist bij wege van arbitraal vonnis, waarbij vast staat dat partijen gebonden zijn aan de reglementen die van toepassing zijn op de werkzaamheden van het Liftinstituut, waaronder haar reglementen met alle bijlagen en het tarievenblad, alsmede aan de Algemene Leveringsvoorwaarden van het Liftinstituut. Hoger beroep tegen het vonnis is niet mogelijk.

Het college van beroep kan hangende het geding op verzoek van (één der) partijen één of meer voorlopige voorzieningen treffen. Bij de uitspraak stelt het college van beroep tevens vast het bedrag van de kosten van het geding, alsmede door welk der partijen die kosten geheel of gedeeltelijk moeten worden gedragen.