



Reglement

Klacht - Bezwaar - Beroep

0.1.1

Inhoudsopgave

0. INLEIDING	3
1. TOEPASSINGSGEBIED	3
2. BEPALINGEN.....	3
3. TERMEN EN DEFINITIES	3
4. KLACHT, BEZWAAR EN BEROEP.....	3
5. KLACHT	4
6. BEZWAAR.....	4
6.1 BESLISTERMIJN.....	5
6.2 GELEGENHEID GEHOORD TE WORDEN	5
7. BEROEP	5
7.1 BEROEP WETTELIJKE ACTIVITEITEN	5
7.2 BEROEP NIET WETTELIJKE ACTIVITEITEN.....	6
8. VERZOEK WET OPENBAARHEID VAN BESTUUR	6
9. GELEGENHEID VOOR ZIENSWIJZE VOORAFGAAND AAN BELASTENDE BESLUITEN	7

0. Inleiding

In dit reglement zijn de werkwijze en voorwaarden van Liftinstituut B.V. (hierna Liftinstituut) vastgelegd voor de indiening en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

De vigerende versie van dit document is in te zien op de website van Liftinstituut www.liftinstituut.nl. Alle voorgaande versies zijn met dit reglement vervallen.

1. Toepassingsgebied

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

2. Bepalingen

Voor alle bovengenoemde activiteiten leeft 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.

Klachten, bezwaren en beroepen moeten schriftelijk 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. Gedrag | = Handelsonwijze, houding, manier, optreden. |
| d. Klacht | = Een probleem over een situatie. |
| e. Bezwaar | = Een private tegenwerping op een genomen beslissing. |
| f. Beroep | = Een rechtelijke tegenwerping op een genomen beslissing op een bezwaar. |
| g. Beslissing | = Uitsluitel op grond van een (keurings)rapport |

4. Klacht, bezwaar en beroep

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

- Een klacht heeft betrekking op:
 - de uitvoering van een dienst;
 - de medewerkers van Liftinstituut in het bijzonder;
 - de wijze van gedrag van het Liftinstituut in het algemeen.
- Een bezwaar heeft betrekking op:
 - een (certificatie)beslissing genomen door Liftinstituut indien het een wettelijke activiteit betreft;
 - de inhoud van het hieraan ten grondslag liggende (keurings)rapport.
- Een beroep heeft betrekking op:
 - de beslissing door Liftinstituut op het bij Liftinstituut ingediende bezwaar.

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

5. Klacht

Een mondelinge klacht zal geregistreerd en zo mogelijk direct afgehandeld worden. Een mondelinge klacht wordt niet schriftelijk bevestigd of beantwoord. Als 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.

Belanghebbenden kunnen een op schrift gestelde klacht indienen ter attentie van de directie.

Een schriftelijke klacht moet ondertekend 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 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 Liftinstituut zelf dan wel de directie;
- de afhandeling door een persoon die niet de afgelopen 2 jaar ingehuurd is door of tewerk gesteld is bij de klant;
- de schriftelijke beantwoording aan de indiener binnen zes weken na dagtekening van de klacht.

De afhandeling van klachten over door Liftinstituut geïnspecteerde of gecertificeerde producten is de verantwoordelijkheid van de certificaathouder of -aanvrager. Liftinstituut zal deze klachten betrekken bij de eerstvolgende beoordeling bij het betreffende bedrijf of de betreffende persoon.

Als Liftinstituut van mening is dat het een ernstige klacht betreft zal Liftinstituut beoordelen of de klacht gevolgen dient te hebben voor de beslissing m.b.t. certificatie. Liftinstituut kan in dit geval besluiten een extra beoordeling uit te voeren. Deze beoordeling staat los van de afhandeling door de certificaathouder of – aanvrager.

6. Bezwaar

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

Een bezwaar moet ondertekend 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 Liftinstituut is bij een bezwaar verantwoordelijk voor:

- de registratie;
- de schriftelijke bevestiging binnen twee weken na ontvangst;
- de toekenning van het bezwaar aan de verantwoordelijke afdeling/ persoon,
- de afhandeling door een persoon die niet bij de wording van het rapport of de beslissing betrokken is geweest;
- de afhandeling door een persoon die niet de afgelopen 2 jaar ingehuurd is door of tewerk gesteld is bij de klant;
- de schriftelijke melding van de beslissing op het bezwaar aan de indiener binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken.

6.1 Beslistermijn

De beslistermijn kan eenmaal met ten hoogste 6 weken worden verlengd. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbenden worden verlengd. Liftinstituut zal, bij het gegrond verklaren van het bezwaar, de beslissing herroepen en een nieuwe beslissing ter zake nemen. Van de beslissing op het bezwaar zal Liftinstituut de onderbouwing en motivering aan belanghebbenden meedelen. Het bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard als niet aan de gestelde termijn van indienen wordt voldaan. Dit geldt niet als de indiener aantoont dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest.

Het bezwaarschrift schort de werking van de beslissing niet op maar leidt tot heroverweging van de beslissing waartegen het is gericht.

6.2 Gelegenheid gehoord te worden

Liftinstituut stelt de belanghebbenden in de gelegenheid gehoord te worden als daar bij het bezwaar om is verzocht.

Het horen gebeurt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van de beslissing, en geen binding hebben met de belanghebbenden. Het horen gebeurt op een door Liftinstituut te bepalen tijdstip, binnen de gangbare kantooruren. Relevante stukken kunnen tot 10 dagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage. Van het horen wordt afgezien als het verzoek om herziening niet-ontvankelijk of ongegrond is, inmiddels aan het verzoek is tegemoetgekomen of als belanghebbenden hiervan geen gebruik wenst te maken. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar om herziening gevoegd.

7. Beroep

Als de belanghebbenden van een bezwaar en de directie van Liftinstituut niet tot overeenstemming kunnen komen, hebben de belanghebbenden de mogelijkheid in beroep te gaan. Liftinstituut stelt belanghebbenden op de hoogte van de mogelijkheid van een beroepsschrift in het 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 als men het niet eens is met een schriftelijke beslissing van Liftinstituut op een bezwaar. Liftinstituut stelt belanghebbenden op de hoogte van de mogelijkheid van een beroepsschrift in het schriftelijke antwoord op het bezwaarschrift door middel van de verwijzing naar dit reglement.

Liftinstituut stelt de belanghebbenden in de gelegenheid gehoord te worden als daar bij het beroep om is verzocht.

Het horen gebeurt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de afhandeling van het bezwaar, en geen binding hebben met de belanghebbenden. Het horen gebeurt op een door Liftinstituut te bepalen tijdstip, binnen de gangbare kantooruren. Relevante stukken kunnen tot 10 dagen voor de hoorzitting

worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage. Van het horen wordt afgezien als het verzoek om herziening niet-ontvankelijk of ongegrond is, inmiddels aan het verzoek is tegemoetgekomen of als belanghebbenden hiervan geen gebruik wenst te maken. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar om herziening gevoegd.

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

7.2 Beroep niet wettelijke activiteiten

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

Na ontvangst van het beroepschrift ter zake zal Liftinstituut dit direct doorsturen 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 Liftinstituut als verweerder. De benoeming van arbiters ("college van beroep"), en de procedure zullen gebeuren 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 Liftinstituut, waaronder haar reglementen met alle bijlagen en het tarievenblad, alsmede aan de Algemene Leveringsvoorwaarden van 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, en ook door welke partij die kosten geheel of gedeeltelijk moeten worden gedragen.

8. Verzoek Wet openbaarheid van bestuur

Via persberichten en internet verschaft Liftinstituut informatie over beleid en uitvoering. Naast deze actieve openbaarheid van bestuur kan iedereen een verzoek doen tot openbaarmaking van informatie over een bestuurlijke kwestie. Wanneer iemand om informatie verzoekt bij Liftinstituut, dan regelt de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB) de openbaarmaking hiervan.

Contact

Het verzoek om informatie kan de verzoeker richten aan de directie van Liftinstituut.

In het verzoek dient de verzoeker aan te geven:

- over welk onderwerp de verzoeker informatie wenst te ontvangen;
- welke documenten de verzoeker wenst te bekijken;
- op welke manier de verzoeker de informatie wil bekijken of ontvangen.

Verstrekking informatie

De verzochte informatie wordt op de volgende manieren verstrekt:

- de verzoeker krijgt een kopie;
- de verzoeker mag het document bekijken;
- de verzoeker krijgt een samenvatting van de inhoud;
- de verzoeker krijgt informatie over de inhoud.

Liftinstituut verstrekt de informatie in de door de verzoeker verzochte vorm, tenzij:

- het verstrekken van de informatie redelijkerwijs niet gevegd kan worden;
- de informatie reeds via de website van Liftinstituut– www.liftinstituut.nl – beschikbaar is.

**Reglement
klacht - bezwaar - beroep
0.1.1**

Liftinstituut reageert binnen 4 weken, nadat zij het verzoek heeft ontvangen, mondeling of schriftelijk aan de verzoeker. Deze periode kan nog een keer verlengd worden met 4 weken. Van deze verlenging wordt voor de afloop van de eerste beslistermijn gemotiveerd mededeling gedaan aan de verzoeker.

Als Liftinstituut besluit de informatie te verstrekken, dan wordt die bij voorkeur digitaal verstrekt tegelijk met de bekendmaking van het besluit, tenzij de verzoeker expliciet aangeeft een papieren kopie te willen ontvangen.

Informatie WOB

Meer informatie over de WOB, zoals de kosten die met een aanvraag gepaard kunnen gaan, de uitzonderingsgronden of de beperkingen, is te vinden op www.rijksoverheid.nl.

9. Gelegenheid voor zienswijze voorafgaand aan belastende besluiten

Voordat Liftinstituut een aanvraag tot het geven van een beschikking geheel of gedeeltelijk afwijst of een beschikking geeft waartegen een belanghebbende die de beschikking niet heeft aangevraagd naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt Liftinstituut de aanvrager of de belanghebbende in de gelegenheid zijn zienswijze mondeling of schriftelijk naar voren te brengen, zij het onder de voorwaarden en beperkingen als opgenomen in afdeling 4.1.2 van de Awb.