

# **Chex Liftkeuringen B.V**

Reglement R.2.0

## **Klachten en bezwaren**

## Inhoud

0.	Inleiding	3
1.	Toepassingsgebied	3
2.	Toegepaste bepalingen	3
3.	Termen en definities	3
4.	Klacht	4
4.1	Bedenking op de afhandeling van een klacht	4
5.	Bezwaar tegen een besluit en/of een beschikking	4
5.1	Beroep tegen het besluit naar aanleiding van een bezwaar op een besluit of een beschikking	5

## 0. Inleiding

Dit reglement heeft tot doel om belanghebbenden te informeren over, en te begeleiden in het proces van het kenbaar maken van een protest en het gehanteerde hoor en wederhoor. In dit reglement wordt de werkwijze van Chex Liftkeuringen B.V., hierna Chex, en de bepalingen beschreven voor het indienen, in behandeling nemen en het afhandelen van een klaag- of bezwaarschrift.

Dit reglement:

- komt voort uit de bepalingen in het document 'Schema voor de conformiteitsbeoordeling van liften in de gebruiksfase', hierna Keuringsschema.
- is van kracht met ingang van de onder aan de bladzijde vermelde datum.
- staat onder toezicht van de minister van SZW.
- vervangt alle voorgaande.

## 1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op - de wijze van - het gedrag van Chex als aangewezen certificerende instelling voor liftinstallaties in de gebruiksfase. Een dergelijke instelling is een zogenaamde 'CBI' (Conformiteitsbeoordelingsinstantie).

## 2. Toegepaste bepalingen

Chex hanteert de bepalingen over klachten, bezwaren en beroepen die zijn opgenomen in hoofdstuk 6, 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht betreffende een bestuursorgaan.

Chex heeft geen bemoeienis bij financiële vergoedingen als gevolg van aangetoonde gebreken bij liftinstallaties die door Chex zijn gekeurd.

Klachten en bezwaren moeten ingediend worden in de Nederlandse taal.

## 3. Termen en definities

Belanghebbende	=	Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit of een beschikking is betrokken.
Beroepschrift	=	De geschreven tenlastelegging bij een rechtelijke macht over een specifiek onderwerp. Ook wel 'beroep'.
Beschikking	=	Aantoonbare uiting van het besluit met de motivatie, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling van niet algemene strekking, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan. <b>Concreet:</b> een keuringsrapport met daarin het vermelde besluit en het in de kooi van de lift aangebracht Kenmerk van Goedkeuring en daarbij eventueel een verstrekt Certificaat van Goedkeuring.
Besluit	=	De eenduidige keuringsconclusie, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling, van niet algemene strekking. <b>Concreet:</b> 'Goedgekeurd' of 'Afgekeurd'. De motivatie van het besluit wordt verwoord in het keuringsrapport.
Bezwaarschrift	=	De geschreven uiting van ontevredenheid over een besluit of een beschikking. Dit kan het besluit of de beschikking zelf zijn maar ook (een deel van) de inhoud daarvan. Ook wel 'bezwaar'.
Chex	=	Chex Liftkeuringen B.V., gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam
Gedrag	=	De waarneembare wijze van optreden.
Hoorzitting	=	Een sessie waar belanghebbenden hun motivatie voor het bezwaar nader kunnen toelichten.
Klaagschrift	=	De geschreven uiting van ontevredenheid van algemene aard. Ook wel 'klacht'.

Een klacht heeft betrekking op:

- de uitvoering van een inspectie.
- het gedrag van de inspecteur(s) van Chex.
- het gedrag van Chex.

Een bezwaar heeft betrekking op:

- inspectiebevinding(en).
- het besluit.
- de (afwijzing van de aanvraag van de) beschikking.

Een beroep heeft betrekking op:

- het besluit op het ingediende bezwaar.

#### **4. Klacht**

De partij die een zaaksbelang heeft, kan binnen 6 weken na de laatste keuringsdag als vermeld in de keuringsaankondiging een klacht indienen ter attentie van de bestuurder. De klacht moet schriftelijk aangeboden worden.

Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn en bevat minstens:

- de naam en het adres van de indiener.
- een datum.
- een omschrijving waarom de klacht wordt ingediend.

Chex is, na vaststelling van het zaaksbelang van de indiener, verantwoordelijk voor:

- de registratie.
- de schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht waarin de datum van ontvangst van de klacht wordt vermeld.
- de toekenning van de klacht aan een klachtonafhankelijk persoon.
- de afhandeling van de klacht door deze onafhankelijke persoon, waarbij onderzocht wordt:
  - of de klacht terecht is.
  - hoe de klacht heeft kunnen ontstaan.
  - wat de eventuele verbeteracties kunnen zijn.
  - hoe de toetsing van de verbeteractie vorm en inhoud gegeven moet worden.
- het verkrijgen en het verifiëren van alle benodigde informatie om de klacht te valideren.
- alle beslissingen op alle niveau's van het afhandelingsproces van de klacht.
- de schriftelijke beantwoording binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht.

##### **4.1 Bedenking op de afhandeling van een klacht**

Indien de inhoud, of de strekking van de afhandeling van een klacht voor de belanghebbende hiertoe aanleiding geeft, dient hij zich in het voorkomende geval te wenden tot de Raad voor Accreditatie (RvA; URL [www.rva.nl](http://www.rva.nl)).

#### **5. Bezwaar tegen een besluit en/of een beschikking**

De partij die een zaaksbelang heeft kan binnen 6 weken na de dagtekening van het besluit en/of de beschikking hiertegen een bezwaar indienen, ter attentie van de bestuurder. Het bezwaar moet schriftelijk aangeboden worden, schort de werking van het bestreden besluit en/of de beschikking niet op en kan leiden tot een heroverweging van het besluit en/of de beschikking.

Een bezwaar dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- de naam en adres van de indiener.
- een datum.
- een kopie van het besluit en/of de beschikking waartegen bezwaar wordt gemaakt.
- de redenen van het bezwaar.
- een verzoek tot een hoorzitting indien dat gewenst wordt.

**Toelichting.** Bij het afhandelen van een bezwaar is een hoorzitting verplicht. Deze moet door Chex georganiseerd worden. In de praktijk blijkt echter dat indieners van bezwaren hier vaak geen behoefte aan hebben. Zij behoren dit schriftelijk te melden. Deze melding gebeurt echter nooit. Uit praktische en administratieve overwegingen gaat Chex er daarom vanuit dat er stilzwijgend van een hoorzitting wordt afgezien, tenzij de indiener in zijn bezwaarschrift meldt hier wel gebruik van te willen maken.

Verzocht wordt bij het bezwaar een kopie van het besluit, en/of de beschikking en van alle andere bij het bezwaar betrekking hebbende documenten te voegen.

Chex is, na vaststelling van het zaaksbelang van de indiener, verantwoordelijk voor:

- de registratie.
- de schriftelijke bevestiging van ontvangst van het bezwaar waarin de datum van ontvangst van het bezwaar wordt vermeld.
- de toekenning van het bezwaar aan een bezwaaronafhankelijk persoon.
- het verkrijgen en het verifiëren van alle benodigde informatie om het bezwaar te valideren.
- alle beslissingen op alle niveau's van het afhandelingsproces van het bezwaar.
- de organisatie van een hoorzitting, binnen zes weken na het verzoek daartoe door de indiener van het bezwaar. Het tijdstip en de locatie wordt bepaald door Chex, mits het bezwaar al niet eerder ongegrond is verklaard. Relevante stukken daarvoor kunnen tot 10 kalenderdagen vóór de hoorzitting bij Chex worden ingediend en zullen bij Chex zeven (7) kalenderdagen vóór de hoorzitting ter inzage liggen.
- de afhandeling door een bezwaaronafhankelijk persoon.
- dat onderzoeken en beslissingen van het bezwaar niet resulteren in discriminatoire acties.
- het besluit op het bezwaar en het bekend maken hiervan aan de indiener, binnen zes (6) weken na de datum van ontvangst van het bezwaar of de hoorzitting.

#### **5.1 Beroep tegen het besluit naar aanleiding van een bezwaar op een besluit of een beschikking**

Indien de inhoud of de strekking van het besluit op het bezwaar de belanghebbende hiertoe aanleiding geeft, dient hij zich in het voorkomende geval te wenden tot de bestuursrechter. Chex zal in haar besluit op het bezwaar de belanghebbende wijzen op deze mogelijkheid.

Overeenkomstig de Algemene wet bestuursrecht moet daarvoor binnen 6 weken na de dagtekening van het besluit een beroepschrift met een kopie van het besluit worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woon-plaats van de belanghebbende die het beroep instelt. In het beroepschrift moet worden aangegeven waarom het besluit niet juist gevonden wordt.