

Chex Liftkeuringen B.V

Reglement R.2.0

Klachten, bezwaren en beroepen

Inhoud

0.Inleiding	3
1.Toepassingsgebied	3
2.Toegepaste bepalingen	3
3.Termen en definities	3
4.Klacht	4
5.Bezwaar	4
6.Beroep	5

0. Inleiding

In dit reglement zijn de werkwijze en voorwaarden van Chex Liftkeuringen B.V. vastgelegd voor de indiening en afhandeling van klachten, bezwaren en beroepen.

1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op het gedrag van Chex Liftkeuringen B.V. als aangewezen en/of aangemelde certificerende instelling voor liftinstallaties. Een dergelijke instelling is een zogenaamde 'CBI' (Conformiteitsbeoordelingsinstantie).

2. Toegepaste bepalingen

Chex Liftkeuringen B.V. 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 financiële voor- en nadeel als gevolg van aangetoonde gebreken bij liftinstallaties die door Chex zijn gekeurd.

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

3. Termen en definities

Belanghebbende	=	Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit of een beschikking is betrokken.
Beroep	=	Een rechterlijke tegenwerping op een genomen beslissing op een bezwaar.
Beslissing	=	Uitsluitel op grond van een (keurings)rapport.
Bezwaar	=	De 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.
Chex	=	Chex Liftkeuringen B.V.
Klacht	=	De uiting van ontevredenheid.
Klager	=	Indiener van een klacht.

Een klacht heeft betrekking op:

- De uitvoering van een dienst.
- Het gedrag van de medewerker(s) van Chex.
- Het gedrag van Chex in het algemeen.

Een bezwaar heeft betrekking op:

- Een beslissing genomen door Chex.
- De inhoud van het (keurings)rapport.

Een beroep heeft betrekking op:

- Het besluit op het ingediende bezwaar.

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

Chex is verantwoordelijk voor alle beslissingen op alle niveau's van het afhandelingsproces van klachten, bezwaren en beroepen.

4. Klacht

Een mondelinge klacht zal zo mogelijk direct afgehandeld worden. Een mondelinge klacht wordt niet schriftelijk bevestigd of beantwoord. Als de voorgestelde afhandeling niet naar tevredenheid van de klager mogelijk blijkt te zijn, dan kan de klager overgaan tot het schriftelijk indienen van een klacht.

De klager kan schriftelijk een klacht indienen ter attentie van de directeur.

Een schriftelijke klacht dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- De naam en het adres van de indiener.
- De dagtekening.
- Een omschrijving van de klacht.

De directeur is bij een schriftelijke klacht verantwoordelijk voor:

- De registratie.
- De schriftelijke bevestiging.
- De toekenning van de klacht aan een onafhankelijk persoon op de verantwoordelijke afdeling.
- 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.
- De schriftelijke beantwoording aan de indiener binnen zes weken na de datum van ontvangst van de klacht.

5. Bezwaar

Belanghebbenden kunnen binnen 6 weken na de dagtekening van de schriftelijke beslissing bij Chex een op schrift gesteld bezwaar indienen ter attentie van de directeur.

Een bezwaar dient ondertekend te zijn en bevat ten minste:

- De naam en adres van de indiener.
- De dagtekening.
- Een kopie van de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt.
- De redenen van het bezwaar.
- Een verzoek tot een hoorzitting indien dat gewenst wordt.

Verzocht wordt om tevens alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken bij te voegen.

De directeur is bij een bezwaar verantwoordelijk voor:

- De registratie.
- De schriftelijke bevestiging.
- De toekenning van het bezwaar aan een onafhankelijk persoon op de verantwoordelijke afdeling.
- De afhandeling van het bezwaar door deze onafhankelijke persoon, waarbij onderzocht wordt:
 - of het bezwaar terecht is.
 - hoe het bezwaar 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 het bezwaar te valideren.
- De schriftelijke beantwoording aan de indiener binnen zes weken na de datum van ontvangst van het bezwaar.

6. Beroep

Als de belanghebbende van een bezwaar en de directeur van Chex niet tot overeenstemming kunnen komen, hebben de belanghebbende de mogelijkheid in beroep te gaan. Chex stelt belanghebbende op de hoogte van de mogelijkheid van beroep in het schriftelijke antwoord op het bezwaarschrift door middel van de verwijzing naar dit reglement.

De directeur is verantwoordelijk voor het verkrijgen en het verifiëren van alle benodigde informatie om het beroep te valideren. Waar mogelijk bevestigt de directeur de ontvangst van het beroep en houdt de indiener op de hoogte van de voortgang van de afhandeling van het beroep.

Indien nodig zal door Chex een jurist worden ingeschakeld in het kader van een juridisch deskundige afhandeling.

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

Onderzoeken en beslissingen bij beroepen mogen niet resulteren in discriminatoire acties.