



## **Reglement**

### **Klacht - Bezwaar - Beroep**

#### **0.1.1**

---

**Inhoudsopgave**

<b>0. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
0.1 VERSIEBEHEER .....	3
<b>1. TOEPASSINGSGEBIED .....</b>	<b>3</b>
<b>2. BEPALINGEN.....</b>	<b>3</b>
<b>3. TERMEN EN DEFINITIES .....</b>	<b>4</b>
<b>4. KLACHT, BEZWAAR EN BEROEP.....</b>	<b>4</b>
4.1 KLACHT .....	5
4.2 BEZWAAR .....	5
4.3 AFHANDELTERMIJN .....	6
4.4 GELEGENHEID GEHOORD TE WORDEN .....	6
4.5 BEROEP .....	6
4.5.1 <i>Beroep wettelijke activiteiten</i> .....	6
4.5.2 <i>Beroep niet wettelijke activiteiten</i> .....	6
<b>5. VERZOEK WET OPENBAARHEID VAN BESTUUR .....</b>	<b>7</b>
<b>6. GELEGENHEID VOOR ZIENSWIJZE VOORAFGAAND AAN BELASTENDE BESLUITEN.....</b>	<b>7</b>

**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.

**0.1 Versiebeheer**

In deze versie is versiebeheer toegevoegd, de lay-out aangepast, zijn de definities aangevuld (h t/m k), is de nummering van de hoofdstukken aangepast en zijn in de paragrafen 4.1, 4.3 en 4.4 tekstuele wijzigingen doorgevoerd.

De vigerende versie van dit document is in te zien op de website van Liftinstituut [www.liftinstituut.nl](http://www.liftinstituut.nl).  
Alle voorgaande versies zijn met dit reglement vervallen.

**1. Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op de gedragingen en beslissingen met betrekking tot de inspectie-, keurings- en certificatieactiviteiten van Liftinstituut B.V.

**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                        | = | Handelswijze, houding, manier, optreden.   |
| d | Klacht                        | = | Een melding van een probleem over een situatie.  |
| e | Bezwaar                       | = | Een private tegenwerping op een genomen beslissing.  |
| f | Beroep                        | = | Een rechterlijke tegenwerping op een genomen beslissing op een bezwaar.  |
| g | Beslissing                    | = | Uitsluitel op grond van een (keurings)rapport  |
| h | Klager                        | = | Indiener van een klacht(schrift)   |
| i | Belanghebbende                | = | Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken. (Een geadresseerde van een besluit is altijd een belanghebbende).                                   |
| j | Bestuurlijke aangelegenheid   | = | Een bestuurlijke aangelegenheid die betrekking heeft op de uitvoering van een wettelijke activiteit overeenkomstig warenbesluit liften en warenwetbesluit machines |
| k | Wettelijke activiteit         | = | Keuringen en certificeringen die op grond van een wettelijke aanwijzingsbeschikking worden uitgevoerd.   |

**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;
  - het gedrag van Liftinstituut in het algemeen.
- Een bezwaar heeft betrekking op:
  - een (certificatie)beslissing genomen door Liftinstituut;
  - 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.

#### 4.1 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.

Klager kan een op schrift gestelde klacht indienen ter attentie van de directie.

Een schriftelijke klacht moet ondertekend zijn en bevat ten minste:

- de naam en het adres van de indiener;
- een dagtekening;
- een omschrijving van de klacht.

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 betrokken is geweest bij het voorval waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest met uitzondering van een klacht die 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 tewerkgesteld is bij de klant;
- de schriftelijke beantwoording aan de indiener binnen zes weken na dagtekening van de klacht.

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.

#### 4.2 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:

- 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 om tevens alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende stukken bij 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 twee 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.

#### 4.3 Afhandeltermijn

De afhandeltermijn voor een klacht en een bezwaar kan eenmaal met ten hoogste zes weken worden verlengd. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbenden worden verlengd. Liftinstituut zal de klager berichten over de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht en de eventuele conclusies die Liftinstituut hieraan verbindt. 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. De klacht of 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.

#### 4.4 Gelegenheid gehoord te worden

Liftinstituut stelt de klager / belanghebbende in de gelegenheid gehoord te worden als daar bij het indienen van de klacht of het bezwaar om is verzocht.

Het horen gebeurt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij het primaire besluit 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 tien dagen voor het horen worden ingediend en liggen gedurende een week voor het horen ter inzage. Van het horen wordt afgezien als de klacht of het verzoek om herziening niet ontvankelijk of ongegrond is, inmiddels aan het verzoek is tegemoetgekomen of als klager / belanghebbende hiervan geen gebruik wenst te maken.

#### 4.5 Beroep

Als de belanghebbende van een bezwaar en de directie van Liftinstituut niet tot overeenstemming kunnen komen, hebben de belanghebbende de mogelijkheid in beroep te gaan. Liftinstituut 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.

##### 4.5.1 Beroep wettelijke activiteiten

Belanghebbende kan ingevolge de Algemene wet bestuursrecht bij de rechtbank een beroepschrift 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 beroep in het schriftelijke antwoord op het bezwaarschrift door middel van de verwijzing naar dit reglement.

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 rechtbank van de woonplaats van degene die het beroep instelt. In het beroepschrift moet worden aangegeven waarom de beslissing niet juist gevonden wordt.

##### 4.5.2 Beroep niet wettelijke activiteiten

Binnen zes weken na dagtekening van de beslissing moet de belanghebbende 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 beroepsschrift 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 belanghebbende zal worden aangemerkt als eiser en Liftinstituut als verweerder. De benoeming van arbiters ("college van beroep"), en de procedure zullen gebeuren in overeenstemming met NAI Arbitrage Reglement. Het college van beroep beslist bij wege van arbitraal vonnis, waarbij vast staat dat partijen gebonden zijn aan. De Algemene Leveringsvoorwaarden en de van toepassing zijnde reglementen. 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.

## 5. Verzoek Wet openbaarheid van bestuur

Via persberichten en de website [www.liftinstituut.nl](http://www.liftinstituut.nl) 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 aangelegenheid. 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.

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

### Verstrekking informatie

Als op grond van de WOB het verzoek om informatie kan worden ingewilligd, dan wordt de verzochte informatie op één of meer van 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.

Als met Liftinstituut wordt overeengekomen om informatie te documenteren, 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](http://www.rijksoverheid.nl).

## 6. Gelegenheid voor zienswijze voorafgaand aan belastende besluiten

Voordat Liftinstituut een aanvraag tot het geven van een beschikking voor een wettelijke activiteit 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 artikel 4.1.2 van het Awb.