

Reglement

“Klacht – bezwaar - beroep”

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen	3
2	Definities en afkortingen	3
3.1	Werkwijze afhandelen klacht	3
	3.1.1 Algemeen	3
	3.1.2 Registratie en Ontvangstbevestiging klacht	3
	3.1.3 Onderzoek inhoud klacht	4
	3.1.4 Afhandeling en communicatie richting indiener	4
	3.1.5 Interne afhandeling	4
	3.1.6 Klachten over derden	4
3.2	Werkwijze afhandelen bezwaar	4
	3.2.1 Algemeen	4
	3.2.2 Indienen van een bezwaar	5
	3.2.3 Ontvangst van een bezwaar	5
	3.2.4 Afhandelen van een bezwaar	5
	3.2.5 Resultaat behandelen van een bezwaar	5
	3.2.6 Beslissing op het bezwaarschrift	6
3.3	Werkwijze behandelen beroep	6
	3.3.1 Algemeen	6
	3.3.2 Opschorting beschikking	6
	3.3.3 Indienen beroepschrift	6
	3.3.4 Beslissing beroepschrift	6

1 Algemene bepalingen

Het door de betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands. In die gevallen dat Engels noodzakelijk is, zal door een erkend vertaalbureau dit reglement worden vertaald in het Engels.

Alle binnen TRN betrokken functionarissen hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Dit reglement bevat een beschrijving van het proces van ontvangen, onderzoeken en beoordelen van de klacht, het bezwaar en het beroep.

De bron (verstrekker) van een klacht, bezwaar en/of beroep zal te allen tijde geheim zijn tussen bron en TRN. De bron van de informatie zal vertrouwelijk worden gehouden door TRN en zal niet met de klant worden gedeeld. Enige uitzondering hierop is als de bron met delen met de klant schriftelijk akkoord gaat.

2 Definities en afkortingen

AWB Algemene Wet Bestuursrecht

TRN TÜV Rheinland Nederland B.V.

Klacht Uiting van ontevredenheid richting de organisatie over werkzaamheden en/of activiteiten die onder de verantwoordelijkheid van TRN zijn uitgevoerd, gerelateerd aan de activiteiten waarbij een reactie of oplossing impliciet of expliciet verwacht wordt.

Bezwaar Het formeel indienen van een bezwaarschrift bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.

Beroep Het formeel indienen van een beroep bij de rechter.

3.1 Werkwijze afhandelen klacht

3.1.1 Algemeen

Een ieder kan een klacht indienen bij TRN, echter te allen tijde in schriftelijke vorm, ter attentie van de LO QM. De klacht dient te worden ingediend binnen 6 weken na een gebeurtenis of nadat het besluit van TRN schriftelijk bekend is gemaakt. De klacht dient minimaal de navolgende gegevens te bevatten:

- de naam en het adres van de klagende organisatie;
- contactpersoon van klagende organisatie;
- de dagtekening;
- een omschrijving van de klacht;
- onderbouwend bewijsmateriaal in vorm van documenten.

3.1.2 Registratie en ontvangstbevestiging klacht

De klacht kan door iedere medewerker worden geregistreerd binnen module SAP CRM Complaint. [Link User Guide](#). Na invoer worden middels de verplichte stappen binnen deze module de betrokken medewerkers op de hoogte gesteld. Indien bij het indienen van de klacht noodzakelijke gegevens ontbreken, wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld de gevraagde gegevens aan te vullen en toe te sturen. De verantwoordelijke Manager wijst vervolgens de medewerker aan die de klacht dient af te handelen, welke vervolgens t.b.v. voortgangsbewaking het dossier verder vult binnen klachtenmodule.

TRN bevestigt binnen 1 werkweek schriftelijk de ontvangst van de klacht en maakt daarbij melding van het verloop van de procedure, inclusief de termijn waarbinnen de klager een reactie kan verwachten. Waar nodig zal aanvullende documentatie aan de indiener worden gestuurd en zal de indiener op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het onderzoek en de uitkomst.

3.1.3 Onderzoek inhoud klacht

De klachtafhandelaar beoordeelt binnen 2 weken na datum indienen van de klacht en stelt, indien de klacht gegrond wordt verklaard door de verantwoordelijke klachtbeheerder, de oorzaak vast en registreert dit binnen de module, waarbij verder alle relevante informatie wordt opgenomen. De medewerker die de inhoud van de klacht beoordeeld is te allen tijde een medewerker die niet direct betrokken zijn geweest bij het project dat heeft geleid tot de klacht.

3.1.4 Afhandeling en communicatie richting indiener

De klachtafhandelaar stelt de indiener binnen 30 dagen na datum indienen van de klacht op de hoogte van de afhandeling van de klacht en informeert de LO QM. De bevindingen worden vastgelegd binnen de module.

3.1.5 Interne afhandeling

De LO QM stelt vast of het een incident dan wel een structureel probleem is en of het moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze. De oplossing wordt vastgelegd binnen de module. Hier wordt tevens vermeld of het gaat om een incident dan wel een structureel probleem. Indien de klacht een aanpassing van de werkwijze vergt stelt de LO QM samen met de klachtafhandelaar binnen 10 dagen een verbetervoorstel op. Het verbetervoorstel moet een structurele verbetering inhouden van de werkwijze..

De afhandeling van de klacht dient binnen 30 dagen plaats te vinden na dagtekening van indienen klacht.

3.1.6 Klachten over derden

Indien TÜV Rheinland Nederland B.V. klachten van derden, zoals een opdrachtgever, ontvangt over het niet voldoen aan voorwaarden door een organisatie die een aanvraag voor het certificaat heeft ingediend, een opdracht heeft gegeven, dan wel certificaathouder is, dient TRN de klager te verwijzen naar het betreffende bedrijf. TRN dient de klacht te betrekken bij de eerstvolgende beoordeling bij het betreffende bedrijf.

Echter, indien het naar de mening van TRN een ernstige klacht betreft, dient TRN, naast de behandeling door de organisatie, zelf ook direct te beoordelen of de klacht gevolgen dient te hebben voor de beslissing m.b.t. certificatie. In dat geval dient TRN af te wegen of het gewenst is een extra beoordeling uit te voeren. De kosten van deze extra beoordeling komen in beginsel voor rekening van de certificaathouder.

3.2 Werkwijze afhandelen bezwaar

3.2.1 Algemeen

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen door TRN genomen beslissingen danwel weigering tot het nemen van beslissingen. Een door TRN genomen besluit wordt te allen tijde schriftelijk ter kennis van de belanghebbende gebracht. TRN hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie activiteiten de bezwaarprocedure voor bestuursorganen zoals opgenomen binnen de hoofdstukken 6 en 7 van de AWB. TRN zal de belanghebbende in haar correspondentie in kennis stellen van de mogelijkheid van het indienen van een bezwaarschrift d.m.v. de volgende clausule c.q. bezwarenpassage:

Een belanghebbende kan tegen een besluit bezwaar maken op grond van artikel 7.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht. Dit kan door een bezwaarschrift in te dienen bij TÜV Rheinland Nederland B.V., Postbus 2220, 6802 CE Arnhem. De termijn voor het indienen bedraagt zes (6) weken. De termijn vangt aan met ingang van de dag volgend op de dag waarop het besluit is gedagtekend.

Het bezwaarschrift wordt ondertekend door de indiener en bevat de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het bestreden besluit, bijvoorbeeld door vermelding van het project- c.q. zaaknummer, briefkenmerk en datum of door bijvoeging van een kopie van het besluit. Tevens dienen de gronden van het bezwaar te worden vermeld.

Als professionele instelling heeft TRN de mogelijkheid tot het aantekenen van een bezwaar formeel geregeld. Voor haar wettelijke keurings- en certificatieactiviteiten geldt de bezwaarprocedure voor bestuursorganen, zoals deze is opgenomen in de relevante hoofdstukken van de Algemene Wet Bestuursrecht. Voor alle andere activiteiten van TRN is de Raad van Beroep binnen TRN het bevoegde orgaan belast met het doen van uitspraken omtrent beslissingen en maatregelen. Zie verder 4.3.4-REG002 Reglement Raad van Beroep.

3.2.2 Indienen van een bezwaar

Alle belanghebbenden kunnen een bezwaarschrift indienen bij TRN onder de volgende voorwaarden:

- Het bezwaar of het beroep dient schriftelijk te worden ingediend.
- Het bezwaar of het beroep dient te worden ingediend binnen 6 weken na een gebeurtenis of na het besluit van TÜV Rheinland Nederland schriftelijk bekend is gemaakt.
- Het bezwaar of het beroep heeft betrekking op de certificatiebeslissing.

Het bezwaarschrift dient door de indiener te worden ondertekend en dient tenminste de volgende aspecten te bevatten:

- De naam, adres, woonplaats en handtekening van de indiener.
- Dagtekening.
- Omschrijving van het besluit waarop bezwaar gericht is.
- De gronden van het bezwaar.

3.2.3 Ontvangst van een bezwaar

TRN bevestigt binnen 10 werkdagen schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift. Indien het bezwaarschrift niet aan de gestelde eisen onder 3.2.2 voldoet dan zal TRN de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en de gelegenheid bieden aan de indiener de ontbrekende gegevens binnen 2 weken aan te vullen. Indien de indiener hier geen gebruik van wenst te maken, zal TRN de indiener binnen 4 weken na het verstrijken van de termijn informeren dat het bezwaar niet verder zal worden behandeld.

3.2.4 Afhandelen van een bezwaar

TRN zal indien noodzakelijk de gelegenheid bieden tot het horen van de indiener. Het horen betreft met name de vakinhoudelijke aspecten die geleid hebben tot het besluit en dient in beginsel 6 weken na het vaststellen dat een hoorprocedure aan de orde is, plaats te vinden.

Het horen kan geschieden door TRN of door een of meer door TRN benoemde ter zake kundige. Het horen geschiedt door een persoon of personen die niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van het besluit, en geen binding hebben met de belanghebbende. Het horen geschiedt op een door TRN 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 indien het verzoek om herziening kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, inmiddels aan het verzoek is tegemoetgekomen, of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te maken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt bij de beslissing op het bezwaar om herziening gevoegd. De hoorcommissie brengt tevens advies aan TRN.

3.2.5 Resultaat behandelen van bezwaar

Het bezwaar wordt niet-ontvankelijk verklaard indien niet aan de gestelde termijn van indienen wordt voldaan. Dit geldt niet als de indiener aantoont dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest

In andere gevallen dan hierboven genoemd, als geen gebruik gemaakt wordt van de door TRN geboden gelegenheid tot verzuimherstel wordt het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard als het, bij het niet van toepassing zijn van een termijn, onredelijk laat wordt ingediend. Dit geldt uitsluitend wanneer het bezwaar betrekking heeft op het niet tijdig nemen van een besluit.

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

3.2.6 Beslissing op het bezwaarschrift

TRN beslist aan de hand van de haar ter beschikking staande gegevens binnen zes (6) weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken. De beslistermijn kan eenmaal met ten hoogste zes (6) weken worden verlengd. Daarna kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbende worden verlengd. Deze beslissing wordt binnen TRN genomen door de interne behandelaars, de verantwoordelijke Manager en de LO QM. Indien noodzakelijk zullen ook meerdere disciplines bij de besluitvorming als resultaat op het bezwaarschrift worden betrokken.

TRN zal, bij het gegrond verklaren van het bezwaar, de beslissing herroepen en een nieuwe beslissing ter zake nemen. Van haar beslissing op het bezwaar zal TRN de onderbouwing en motivering aan belanghebbende meedelen en hierbij de indiener eveneens wijzen op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen (zie 3.3). TRN zal de belanghebbende in haar correspondentie in kennis stellen van de mogelijkheid van het indienen van een beroep d.m.v. de volgende clausule c.q. beroep passage:

Ingevolge de Algemene Wet Bestuursrecht kunt u tegen de beslissing (van het bezwaar) beroep instellen. Daartoe dient u binnen zes (6) na de dagtekening van de beschikking een beroepschrift indienen bij de Arrondissementsrechtbank binnen uw woonplaats. U dient in uw beroepschrift gemotiveerd aan te geven waarom u de beschikking niet juist acht, voorzien van een kopie van de beschikking van TRN. Voor de behandeling van het beroepsschrift is griffierecht verschuldigd.

3.3 Werkwijze behandelen beroep

3.3.1 Algemeen

Indien een belanghebbende het niet eens is met het besluit op het bezwaar, genomen door TRN, dan heeft de belanghebbende de mogelijkheid tot het indienen van een beroep. Dit beroep dient te allen tijde schriftelijke te worden ingediend. (zie ook 3.2.6)

Als professionele instelling heeft TRN de mogelijkheid tot het aantekenen van een beroep formeel geregeld. Voor haar wettelijke keurings- en certificatieactiviteiten geldt de beroepsprocedure voor bestuursorganen, zoals deze is opgenomen in de relevante hoofdstukken van de Algemene Wet Bestuursrecht. Voor alle andere activiteiten van TRN is de Raad van Beroep binnen TRN het bevoegde orgaan belast met het doen van uitspraken omtrent beslissingen en maatregelen. Zie verder 4.3.4-RGE002 Reglement Raad van Beroep.

3.3.2 Opschorting beschikking

Het beroep schort de werking van de beschikking niet op. Wel kan, indien beroep is ingesteld, bij de president van de Arrondissementsrechtbank een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend. (art. 8:81 AWB)

3.3.3 Indienen beroepschrift

Een belanghebbende kan bij de Arrondissementsrechtbank in diens woonplaats een beroepschrift indienen wanneer hij het niet eens is met de op schrift gestelde beschikking of weigering door TRN op een beslissing nemen op het ingediende bezwaarschrift.

3.3.4 Beslissing beroepschrift

Beslissingen naar aanleiding van het beroepsschrift worden binnen 20 werkdagen na ontvangst van het beroepschrift schriftelijk meegedeeld aan de indiener. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met 20 werkdagen. In geval van verlenging van de behandeltermijn wordt de indiener hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn, schriftelijk op de hoogte gebracht.