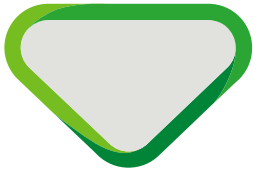

Reglement

Klacht - Beroep

0.1.1-BE

Inhoudsopgave

0. INLEIDING.....	3
0.1 VERSIEBEHEER	3
1. TOEPASSINGSGBIED	3
2. BEPALINGEN.....	3
3. TERMEN EN DEFINITIES	3
4. KLACHT EN BEROEP	3
4.1 KLACHT	4
4.2 BEROEP.....	4
4.3 AFHANDELTERMIJN.....	5
4.4 GELEGENHEID GEHOORD TE WORDEN	5



liftinstituut

SINCE 1933

Reglement klacht - beroep 0.1.1-BE

0. Inleiding

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

0.1 Versiebeheer

In deze versie is de naam van het reglement aangepast waardoor het weer versienummer 1 is geworden, het hoofdstuk 'bezwaar' is vervallen en de inhoud van hoofdstuk 'beroep' is aangepast.

De vigerende versie van dit document is in te zien op de website van Liftinstituut: www.liftinstituut.be.

1. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de gedragingen en beslissingen met betrekking tot de inspectie-, en keuringsactiviteiten van Liftinstituut vzw.

2. Bepalingen

Voor alle bovengenoemde activiteiten leeft Liftinstituut de bepalingen na over klachten en beroepen die onderstaand zijn uitgewerkt.

Klachten en beroepen moeten schriftelijk ingediend worden in de Nederlandse, Franse of Engelse taal.

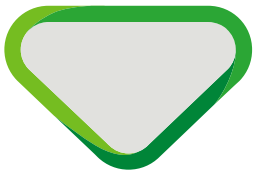
3. Termen en definities

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|--|
| a | Liftinstituut | = | Liftinstituut vzw, gevestigd te Brecht en kantoorhoudende aldaar aan de Ringlaan 17A |
| 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 | Beroep | = | Een private tegenwerping op een genomen beslissing. |
| f | Besluit | = | Uitsluitel op grond van een keuring |
| g | Klager | = | Indiener van een klacht(schrift) |
| h | Belanghebbende | = | Degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken. (Een geadresseerde van een besluit is altijd een belanghebbende). |

4. Klacht en beroep

Liftinstituut maakt binnen haar eigen organisatie onderscheid tussen een klacht 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.



liftinstituut

SINCE 1933

Reglement klacht - beroep 0.1.1-BE

- Een beroep heeft betrekking op:
 - een besluit van een keuring genomen door Liftinstituut;
 - de inhoud van het hieraan ten grondslag liggende (keurings- / inspectie) rapport.

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 Technisch Directeur Liftinstituut vzw.

Een schriftelijke klacht moet ondertekend zijn en bevat ten minste:

- de naam, het adres of zetel van de indiener;
- een dagtekening;
- een omschrijving van de klacht.

De Technisch Directeur 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 Beroep

Belanghebbenden kunnen binnen zes weken na dagtekening van de schriftelijke beslissing bij Liftinstituut een op schrift gesteld beroep indienen ter attentie van Technisch Directeur Liftinstituut vzw.

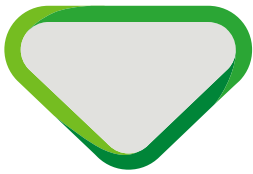
Een beroep moet ondertekend zijn en bevat ten minste:

- Naam, adres of zetel van de indiener;
- een dagtekening;
- een kopie van de beslissing waartegen het beroep is gericht;
- de gronden van het beroep.

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

De Technisch Directeur van Liftinstituut is bij een beroep verantwoordelijk voor:

- de registratie;
- de schriftelijke bevestiging binnen twee weken na ontvangst;
- de toekenning van het beroep 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 tewerkgesteld is bij de klant;



liftinstituut

SINCE 1933

Reglement klacht - beroep 0.1.1-BE

- de schriftelijke melding van de beslissing op het beroep aan de indiener binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na die waarop de termijn voor het indienen van het beroepschrift is verstreken.

4.3 Afhandeltermijn

De afhandeltermijn voor een klacht en een beroep 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 beroep, de beslissing herroepen en een nieuwe beslissing ter zake nemen. Van de beslissing op het beroep zal Liftinstituut de onderbouwing en motivering aan belanghebbenden meedelen.

De klacht of het beroep 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 beroepschrift 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 beroep 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.