

PROCEDURE KLACHTBEHANDELING VOLGENS DE ALGEMENE WET BESTUURSRECHT

1. Doel

Het behandelen van klachten waardoor wordt voldaan aan de Algemene wet bestuursrecht Hoofdstuk 9.

2. Toepassingsgebied.

Klachten, niet zijnde bezwaren en beroepen als bedoeld in hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht.

3. Referentiedocumenten

Algemene wet Bestuursrecht (Awb) & Bijlage 17 Werkveld specifiek schema voor product certificaat Periodieke keuring hijskranen.

4. Klachten regeling

Klachten worden opgenomen in het systeem van corrigerende maatregelen.

Onder klacht wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen.

Een klacht zal niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

Een geldige klacht over een certificaathouder wordt door HHCDRS binnen twee weken aan de betrokken certificaathouder doorgestuurd.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Hoofdstuk 9 “Klachtbehandeling” van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), geeft een ieder het recht een klacht in te dienen bij HHC/DRS over de manier waarop hij door HHC/DRS, of door een medewerker van HHC/DRS, wordt bejegend. In verband met een zorgvuldige klachtbehandeling handelt HHC/DRS conform de volgende voorschriften van de Awb. Verantwoordelijk hiervoor is de Directeur HHC/DRS

Artikel 9.1 Awb

- Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop HHC/DRS zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij HHC/DRS
- Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van HHC/DRS, wordt aangemerkt als een gedraging van HHC/DRS.

Artikel 9.2 Awb

HHC/DRS Inspecties B.V. draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van subcontractors die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9.4 Awb

- Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9.5 tot en met 9.12 van toepassing.
- Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- Artikel 6.5, derde lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 9.6 Awb

HHC/DRS bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk, ook indien de klager de klacht alleen mondeling heeft ingediend.

Artikel 9.7 Awb

- De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
- Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van HHC/DRS zelf dan wel het management ervan.

Artikel 9.9 Awb

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Artikel 9.10 Awb

- HHC/DRS stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9.11 Awb

- HHC/DRS handelt de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.3 van toepassing is binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
- HHC/DRS kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 9.12 Awb

- HHC/DRS stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Toelichting:

In verband met naleving van artikel 9.12, tweede lid zal HHC/DRS de klager erop wijzen dat, indien hij ontevreden is over de klachtafhandeling, hij kan zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

HHCDRS bepaald samen met de certificaathouder en indiener van de klacht of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.

Artikel 9.12a

HHC/DRS draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.