



## **PROCEDURE KLACHTEN BEZWAAR EN BEROEP**

### **INHOUD**

- 1 DOEL**
- 2 INLEIDING**
- 3 BESCHRIJVING PROCEDURE**
  - 3.1 Betrokken afdelingen / functionarissen
  - 3.2 Werkwijze bij klachten
  - 3.3 Aanvullende bepalingen klachten
  - 3.4 Werkwijze bij bezwaren
  - 3.5 Wraking
  - 3.6 Aanvullende bepalingen bezwaar
  - 3.7 Werkwijze bij beroepszaken
- 4 BIJLAGEN**



## 1 DOEL

Het doel van deze interne procedure is het eenduidig vastleggen van de gevolgde werkwijze en voorwaarden van Aboma Inspections bv met betrekking tot het behandelen van klachten, bezwaar en beroepszaken tegen een door Aboma Inspections bv genomen beslissing.

## 2 INLEIDING

Deze procedure is aanvullend op de algemene procedure corrigerende maatregelen en betreft klachten, bezwaren en beroep ingediend door derden. Deze klachten, bezwaren en beroepen worden vertrouwelijk behandeld.

In deze procedure gelden voor klacht, bezwaar en beroep de volgende definities:

Klacht: Een melding van een probleem over een situatie.

Bezwaar: Een belanghebbende kan een bezwaar indienen wanneer diegene het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing of weigering een beslissing te nemen. Doel van een bezwaarschrift is om Aboma Inspections in de gelegenheid te stellen een genomen beslissing (of weigering) te heroverwegen.

Beroep: Een belanghebbende kan een beroepschrift indienen bij de arrondissementsrechtbank, indien diegene het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing of een weigering een beslissing te nemen op een bezwaar.

## 3 BESCHRIJVING PROCEDURE

### 3.1 Betrokken afdelingen / functionarissen

De algemeen manager is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten, bezwaren en beroepszaken en treedt op als contactpersoon tussen de verschillende partijen. De afdelingsmanagers hebben een adviesrol.

### 3.2 Werkwijze bij klachten

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend. Na ontvangst van de klacht wordt deze door de algemeen manager opgenomen in het meldingensysteem ten behoeve van corrigerende maatregelen en conform behandeld. In het meldingensysteem worden alle stappen van de ontvangst tot en met de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van de klacht wordt hierin gedocumenteerd. Na afhandeling, wordt het resultaat aan de indiener van de klacht medegedeeld.

### 3.3 Aanvullende bepalingen klachten

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij klachten:

- De indiening van klachten, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.
- Van een ingediende klacht wordt door de algemeen manager bevestigd of de klacht betrekking heeft op de inspectieactiviteiten of certificatieactiviteiten waarvoor Aboma Inspections verantwoordelijk is. Daarna wordt de klacht in behandeling genomen. Indien niet het geval dan wordt de indiener van de klacht hierover geïnformeerd.
- De aan de indiener van de klacht kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de klacht.
- Aboma Inspections brengt de indiener van de klacht formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de klacht.
- Aboma Inspections bepaalt samen met de indiener van de klacht of, en zo ja in welke mate, het onderwerp van de klacht en de oplossing ervan openbaar moeten worden gemaakt.



### 3.4 Werkwijze bij bezwaren

Een belanghebbende kan een bezwaar indienen wanneer diegene het niet eens is met een beslissing of een weigering een beslissing te nemen, binnen zes weken na dagtekening van de schriftelijke beslissing of weigering van beslissing.

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 het bezwaar betrekking hebbende stukken bij te voegen.

Na ontvangst van het bezwaar wordt deze door de algemeen manager schriftelijk bevestigd aan de indiener onder vermelding van de ingeschatte/benodigde tijd voor afhandeling waarvoor ingevolge de Awb de volgende uiterste termijnen gelden:

“Binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar neemt de algemeen manager een beslissing, welke schriftelijk en per aangetekende post aan de indiener van het bezwaar wordt medegedeeld. Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd.”

Een bezwaar wordt behandeld door een onafhankelijke deskundige persoon / groep die niet betrokken was bij de beslissing waartegen bezwaar wordt gemaakt. Deze persoon of groep wordt aangesteld door de algemeen manager. De persoon of groep houdt een hoorzitting waarbij degene die het bezwaar heeft ingediend en degene die de bestreden beslissing heeft genomen, in elkaars bijzijn worden gehoord. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

De persoon of groep adviseert degene, die de beslissing heeft genomen waartegen bezwaar is gemaakt, over de afhandeling van het bezwaar.

### 3.5 Wraking

Indien de indiener van het bezwaar gerechtvaardigde twijfel heeft met betrekking tot de onpartijdigheid van de onafhankelijke persoon of groep, is wraking mogelijk. De indiener van het bezwaar brengt wraking zonder opgave van reden(en) schriftelijk ter kennis aan de betreffende persoon en bij de algemeen manager van Aboma Inspections bv met opgave van reden. Dit dient te geschieden binnen een week na schriftelijke bevestiging, van ontvangst van bezwaar door de algemeen manager van Aboma Inspections bv.

### 3.6 Aanvullende bepalingen bezwaar

De volgende aanvullende bepalingen gelden bij bezwaar:

- De indiening van het bezwaar, het onderzoek ervan en de beslissing erover leiden niet tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van het beroep.
- Het bezwaar wordt in het meldingssysteem opgenomen en conform de procedure corrigerende maatregelen behandeld. In het meldingssysteem worden alle stappen van de ontvangst tot en met de verificatie van effectiviteit van genomen maatregelen vastgesteld. Ook de communicatie met de indiener van het bezwaar wordt hierin gedocumenteerd.
- Het bezwaar wordt behandeld door personen die niet betrokken zijn geweest bij de inspectie of certificatie.
- De aan de indiener van de bezwaarzaak kenbaar te maken beslissing wordt genomen of wordt beoordeeld en goedgekeurd door een persoon of groep van personen die niet eerder betrokken is geweest bij het onderwerp van de bezwaarzaak.
- Aboma Inspections bv brengt de indiener van het bezwaar formeel op de hoogte van het einde van het behandelingsproces van de bezwaarzaak.



### 3.7 Werkwijze bij Beroepszaken

De beslissing op een bezwaar wordt schriftelijk en per aangetekende post aan de indiener medegedeeld. Tegen de beslissing op het bezwaar kan degene die bezwaar heeft gemaakt, beroep instellen bij de arrondissementsrechtbank. In de beslissing op het bezwaar wordt hierop als volgt gewezen:

“Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kan tegen deze beslissing beroep worden ingesteld. Daartoe moet binnen zes weken na de datum van verzending van deze beslissing een beroepschrift met een kopie van die beschikking worden ingediend bij de Arrondissementsrechtbank van de woonplaats van degene die het beroep instelt. In het beroepschrift moet worden aangegeven waarom de beslissing van Aboma Inspections bv, niet juist gevonden wordt. Voor de behandeling van het beroepschrift is griffierecht verschuldigd.”

## 4 BIJLAGEN

-