

Start Werk & Blijf veilig
Klachten, bezwaren en beroepen

1 Algemene bepalingen

1.1 Definities

Klacht is het te kennen geven van ontevredenheid of misnoegen over een gedraging van een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van SWB persoonscertificatie.

Bezwaar is het zich wenden tot degene die een beslissing genomen heeft met het verzoek om deze beslissing te herzien.

Beroep is het zich wenden tot een hogere instantie om een beslissing te herzien.

1.2 Algemeen

Het door betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands. SWB hanteert in het kader van haar certificatie – activiteiten de klachtenbehandeling voor bestuursorganen, zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbende een klacht indienen tegen de gedragingen van SWB en tegen een gedraging van personen werkzaam onder verantwoording van SWB. Tegen het besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Ingevolge van de AwB kunnen belanghebbenden schriftelijk bezwaar of beroep aantekenen tegen elke beslissing (of maatregel) van SWB, die een certificatieactiviteit conform wettelijke bepalingen betreft. SWB hanteert de bezwaar- en beroepsprocedure voor bestuursorganen, zoals die is opgenomen in de hoofdstukken 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht.”

2 Indienen van een klacht, bezwaar of beroep

2.1 Indienen van een klacht, bezwaar of beroep

Een ieder kan een klacht indienen bij SWB.

- de klacht dient schriftelijk te worden ingediend.
- de klacht dient te worden ingediend binnen zes weken na een gebeurtenis of na het besluit van SWB schriftelijk bekend is gemaakt.
- de klacht heeft betrekking op de organisatie / afnamen van een toetsing.

Uitsluitend een kandidaat kan bezwaar of beroep indienen bij SWB.

- 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 SWB schriftelijk bekend is gemaakt.
- het bezwaar of het beroep heeft betrekking op de certificatiebeslissing.

2.2 Ontvangstbevestiging

SWB bevestigt binnen tien werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht, het bezwaar of het beroep en maakt daarbij melding van het verloop van de procedure, inclusief de termijn waarbinnen de gedupeerde een beslissing kan verwachten. Indien bij het indienen nood- zakelijke gegevens ontbreken, wordt de aanvrager in de gelegenheid gesteld de gevraagde gegevens aan te vullen c.q. aan te leveren.

Organisatie	Documentcode	Pagina	Versienummer	Revisiedatum
SWB	SWB-PC 01	1 van 3	1	23-05-2011

3 Klachtenreglement

3.1 Klacht

De klacht dient de naam, het adres en dagtekening te bevatten. Eveneens dient een omschrijving van de gedragingen of hetgeen waarover men ontevreden is betrekking hebbend op de organisatie/afname van een toetsing.

3.2 Behandeling van de klacht

De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Afschrift van de klacht wordt verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Door de directie wordt een persoon aangesteld welke wordt belast met de behandeling van de klacht. Deze persoon is een onafhankelijk persoon die niet betrokken is geweest bij het proces van examineren en certificeren en kan zowel een extern iemand als iemand in dienst van SWB zijn. De naam van deze persoon kan worden vermeld in de bevestiging van de klacht. Deze persoon stelt een onderzoek in waarbij hij de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt. De bevindingen, vergezeld van advies en aanbevelingen, worden gerapporteerd aan de directie van SWB.

3.3 Beantwoorden klacht

De directie, of de aangewezen persoon voor afhandelen klacht, van SWB stelt de klager, binnen vijf dagen na ontvangst van het advies, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

Heeft de uitspraak van de directie betrekking op een certificatiebeslissing dan stelt de directie de belanghebbende in kennis van de mogelijkheid van bezwaar in haar correspondentie door middel van de volgende bezwaarclausule:

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kan door een belanghebbende tegen deze beslissing bezwaar worden gemaakt. Daartoe moet binnen 6 weken na de datum van verzending van deze beslissing een bezwaarschrift worden ingediend bij SWB. In het bezwaarschrift moet goed gemotiveerd worden aangegeven waarom de gegeven beslissing niet juist gevonden wordt. Verzocht wordt bij het bezwaarschrift een kopie van die bestreden beslissing en van alle eventuele andere op de zaak betrekking hebbende documenten toe te voegen.

4 Bezwaarreglement

4.1 Bezwaar

Het bezwaar dient de naam en het adres van de gedupeerde te bevatten, evenals een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht.

Organisatie	Documentcode	Pagina	Versienummer	Revisiedatum
SWB	SWB-PC 01	2 van 3	1	23-05-2011

4.2 Behandeling van het bezwaar

De directie stelt een onderzoek in en er wordt een onafhankelijk persoon aangesteld die belast wordt met het onderzoek. De persoon kan door de indiener van het bezwaarschrift gemotiveerd worden gewraakt. De persoon hoort de indiener van het

bezwaarschrift en degene die de bestreden beslissing heeft genomen, in elkaars bijzijn worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het door de betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands. De persoon die belast is met het onderzoek heeft een geheimhoudingsverklaring ondertekend waarin geheimhouding van bezwaar en het advies gewaarborgd is

De persoon brengt advies uit aan de directie. Binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift neemt de directie een beslissing, welke schriftelijk en per aangetekende post aan de indiener van het bezwaarschrift wordt medegedeeld. Deze termijn kan door de directie eenmalig worden verlengd met vier weken.

4.3 Beantwoorden bezwaar

De directie stelt de indiener van het bezwaar, binnen vijf werkdagen na ontvangst van het advies, schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de beslissing.

Tegen de beslissing van de directie op het bezwaarschrift kan beroep worden ingesteld bij de Arrondissementsrechtbank binnen zes weken na de datum van verzending van deze beslissing. De directie stelt de belanghebbende in kennis van de mogelijkheid van het beroep in haar correspondentie.

5 Beroepsreglement

5.1 Het beroep

Het beroep dient de naam en het adres van de gedupeerde te bevatten, inclusief de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het beroep is gericht.

5.2 Het instellen van het beroep

Het beroep dient ingesteld te worden bij de Arrondissementsrechtbank binnen zes weken na de datum van verzending van deze beslissing. Voor de behandeling van het beroepschrift is een griffierecht verschuldigd.

Organisatie	Documentcode	Pagina	Versienummer	Revisiedatum
SWB	SWB-PC 01	3 van 3	1	23-05-2011