



PROCEDURE VOOR Klachten, Bezwaar en Beroep

1. Inleiding en gebiedsafbakening

- a. De Stichting Beheer Certificatie Liften (SBCL) is een onafhankelijke beheersstichting voor het beheren van de keuringschema(s) in de liftindustrie.
- b. SBCL kan dienen als vraagbaak voor algemene informatie op het gebied van (de interpretatie van) normen en regelgeving op het gebied van het keuren liften in gebouwen.
- c. In deze procedure wordt vastgelegd op welke wijze klachten en bezwaren tegen besluiten van en het instellen van beroep tegen behandelde klachten en/of bezwaren worden behandeld.
- d. Definities:
 - Klacht:
De geschreven uiting van ontevredenheid van algemene aard.
 - Bezwaar:
De geschreven uiting van ontevredenheid over een besluit van of namens SBCL. Dit kan het besluit of de beschikking zelf zijn, maar ook (een deel van) de inhoud daarvan.
 - Beroep:
Een tegenwerping op een genomen beslissing op een bezwaar.

2. Klachten en werkingsgebied

- a. SBCL zal uitsluitend klachten of bezwaren in behandeling nemen die:
 1. betrekking hebben op het functioneren van SBCL, dan wel
 2. die betrekking hebben op een uitspraak op het gebied van normen en regelgeving, echter alleen voor zover die klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van SBCL.
- b. Alleen schriftelijk ingediende klachten, bezwaren en beroepen, mits niet anoniem en mits vallend binnen het hiervoor bedoelde werkingsgebied van SBCL, worden door SBCL in behandeling genomen.

3. Bekendmaking

Deze procedures voor klachten, bezwaar en beroep worden gepubliceerd op de website van SBCL.

4. Procedure klachten

Bij de behandeling van een klacht geldt de volgende procedure:

1. Ontvangst van de klacht.
Een klacht moet schriftelijk bij SBCL worden ingediend.
2. Ontvangstbevestiging van de klacht.
De klacht wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst aan de klager bevestigd.

| Documentcode | Huidige versie d.d. | | Vastgesteld SBCL d.d. | Vervangt document | Pagina |
|--------------|---------------------|--|-----------------------|-------------------|---------|
| SBCL/13-052 | 24-033(3) | | 30-07-2024 | 13-052 | 1 van 4 |



De klager wordt geïnformeerd over de relevante procedure en over het te verwachten tijdschema van behandeling.

3. Beoordeling ontvankelijkheid van de klacht.

De ontvankelijkheid van de klacht wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht beoordeeld.

Om ontvankelijk te zijn moet de klacht minimaal aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de volledige NAW-gegevens van de klager zijn beschikbaar,
- alle relevante informatie die nodig is om een oordeel over de klacht te kunnen vormen is aangeleverd.

Indien deze informatie ontbreekt, zal SBCL de klager informeren en om nadere gegevens vragen.

4. Behandeling van de klacht.

De behandeling van de klacht geschiedt door het bestuur van SBCL binnen 1 maand na ontvangst van de klacht.

5. Terugkoppeling aan de klager.

De terugkoppeling aan de klager geschiedt door of vanwege SBCL binnen 2 weken na behandeling van de klacht. De klager wordt geïnformeerd over het naar aanleiding van de klacht genomen besluit en de wijze waarop afhandeling van dat besluit plaatsvindt.

6. Bezwaar of beroep.

De klager kan tegen het genomen besluit over de klacht bezwaar maken, dan wel tegen de afhandeling van het bezwaar beroep aantekenen.

7. Afsluiting klachtendossier.

Na verloop van de relevante termijnen wordt het klachtendossier afgesloten.

5. Procedure bezwaar

Belanghebbenden kunnen tegen een besluit van SBCL bezwaar aantekenen. Het bezwaar moet schriftelijk bij SBCL worden ingediend.

Het bezwaar wordt behandeld door de door SBCL ingestelde Commissie voor bezwaar en beroep. Zie hiervoor artikel 7.

Bij de behandeling van een bezwaar geldt de volgende procedure:

1. Ontvangst van een bezwaar.

Een bezwaar moet schriftelijk bij SBCL worden ingediend.

2. Ontvangstbevestiging van het bezwaar.

Het bezwaar wordt binnen 4 werkdagen na ontvangst aan de indiener hiervan bevestigd.

De indiener wordt geïnformeerd over de relevante procedure en over het te verwachten tijdschema van behandeling.

3. Beoordeling ontvankelijkheid van het bezwaar.

| Documentcode | Huidige versie d.d. | | Vastgesteld SBCL d.d. | Vervangt document | Pagina |
|--------------|---------------------|--|-----------------------|-------------------|---------|
| SBCL/13-052 | 24-033(3) | | 30-07-2024 | 13-052 | 2 van 4 |



Het bezwaar wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst daarvan beoordeeld. Om ontvankelijk te zijn moet het bezwaar minimaal aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de volledige NAW-gegevens van de klager,
- alle relevante informatie die nodig is om een oordeel over het bezwaar te kunnen vormen.

Indien deze informatie ontbreekt zal SBCL de afzender informeren en om nadere gegevens vragen.

4. Behandeling van het bezwaar.

De behandeling van het bezwaar door de Commissie voor Bezwaar van SBCL geschiedt binnen 1 maand na ontvangst daarvan.

5. Terugkoppeling aan de klager.

De terugkoppeling aan de klager geschiedt door of vanwege SBCL binnen 2 weken na behandeling van het bezwaar.

De klager wordt geïnformeerd over het naar aanleiding van het bezwaar genomen besluit en de wijze waarop afhandeling van dat besluit plaatsvindt.

6. Afsluiting van het dossier.

Na verloop van de relevante termijnen wordt het dossier afgesloten.

6. Procedure beroep

Belanghebbenden kunnen tegen de naar aanleiding van een bezwaarprocedure genomen beslissing beroep aantekenen. Het beroep moet schriftelijk bij SBCL worden ingediend.

Het beroep worden behandeld door de door SBCL ingestelde Commissie voor Beroep (CBB). Zie hiervoor artikel 8.

Bij de behandeling van een beroep geldt de volgende procedure:

1. Ontvangst van een beroep.

Een beroep moet schriftelijk bij SBCL worden ingediend.

3. Ontvangstbevestiging van het beroep.

De ontvangst van een beroep wordt binnen 4 werkdagen na ontvangst aan de indiener hiervan bevestigd.

De indiener wordt geïnformeerd over de relevante procedure en over het te verwachten tijdschema van behandeling.

4. Beoordeling ontvankelijkheid van het beroep.

De ontvankelijkheid van het beroep wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst daarvan beoordeeld.

Om ontvankelijk te zijn moet het bezwaar of beroep minimaal aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de volledige NAW-gegevens van de klager,
- alle relevante informatie die nodig is om een oordeel over het beroep te kunnen vormen.

| Documentcode | Huidige versie d.d. | | Vastgesteld SBCL d.d. | Vervangt document | Pagina |
|--------------|---------------------|--|-----------------------|-------------------|---------|
| SBCL/13-052 | 24-033(3) | | 30-07-2024 | 13-052 | 3 van 4 |



Indien deze informatie ontbreekt zal SBCL de afzender informeren en om nadere gegevens vragen.

5. Behandeling van het beroep.
De behandeling van het beroep door de Commissie voor Beroep van SBCL geschiedt binnen 1 maand na ontvangst daarvan.
6. Terugkoppeling aan de klager.
De terugkoppeling aan de klager door of vanwege SBCL geschiedt binnen 2 weken na behandeling van het beroep. De klager wordt geïnformeerd over het naar aanleiding van het beroep genomen besluit en de wijze waarop afhandeling van dat besluit plaatsvindt.
7. Afsluiting van het dossier.
Na verloop van de relevante termijnen wordt het dossier afgesloten.

7. Commissie bezwaar en beroep

1. Opdracht

De commissie behandelt de bezwaren en beroepen (die tegen een door de commissie genomen besluit over de afhandeling van een bezwaar zijn ingediend) die tegen een door SBCL genomen besluit over een klacht zijn ingediend. De commissie zal een bezwaar met de grootst mogelijke objectiviteit en integriteit behandelen.

Afhandeling van een bezwaar of beroep vindt plaats binnen de gestelde termijnen.

2. Samenstelling

De commissie bestaat uit drie personen.

Leden van het bestuur van SBCL en/of van het Centraal College van Deskundigen Lifen kunnen geen lid van de Commissie voor Bezwaar zijn.

3. Besluitvorming

Besluitvorming vindt plaats in een vergadering waarin alle leden aanwezig zijn. Een van de leden is de voorzitter. Elk lid brengt één stem uit.

Een besluit wordt genomen met meerderheid van stemmen van de leden van de commissie. Bij staken van de stemmen volgt hernieuwde overweging en één herstemming.

Indien de stemmen na een herstemming staken, beslist de voorzitter.

Aldus vastgesteld door het bestuur van SBCL en ondertekend door de voorzitter en secretaris, d.d. 7/8/2024

voorzitter

secretaris

| Documentcode | Huidige versie d.d. | Vastgesteld SBCL d.d. | Vervangt document | Pagina |
|--------------|---------------------|-----------------------|-------------------|---------|
| SBCL/13-052 | 24-033(3) | 30-07-2024 | 13-052 | 4 van 4 |