

Geschillenregeling DNV GL Business Assurance B.V.

Deze regeling is aanvullend op de algemene voorwaarden van DNV GL en zijn van toepassing op de certificatie en inspectiewerkzaamheden als EU Overeenstemmingsbeoordelings instantie, respectievelijk NL Overeenstemmingsbeoordelings instantie onder het Warenwetbesluit Drukapparatuur (NL), in overeenstemming met de Algemene wet bestuursrecht (AWB) (versie 1999-12-09)

Reglement voor Bezwaar en Beroep (AWB H 6, 7)

Artikel 1 Algemene bepalingen

De directie: De directie van DNV GL Business Assurance B.V.

Belanghebbende: Een persoon die belang heeft bij een door DNV GL Business Assurance B.V. genomen besluit

Het door betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands.

DNV GL Business Assurance B.V. hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie- en inspectieactiviteiten de bezwaar- en beroepsbehandeling voor bestuursorganen, zoals opgenomen in hoofdstuk 6 en 7 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbenden een bezwaar, respectievelijk beroep indienen tegen besluiten van DNV GL Business Assurance B.V. als bestuursorgaan.

De termijn voor het indienen van een bezwaar- of beroepschrift bedraagt zes weken na publicatie van het besluit.

Artikel 2 Indienen van een bezwaar

Bezwaren kunnen worden ingediend tegen door DNV GL Business Assurance B.V. genomen beslissingen dan wel tegen de weigering tot het nemen van beslissingen.

Het bezwaar schort de werking van de beschikking niet op. Indien bezwaar is ingesteld kan bij de president van de arrondissementsrechtbank een verzoek tot voorlopige voorziening worden ingediend (art. 8:81 Awb)."

Bezwaren dienen schriftelijk te worden ingediend, geadresseerd aan DNV GL Business Assurance B.V., t.a.v. de manager Product Assurance. Aan het bezwaarschrift worden de volgende eisen gesteld:

- Zij dient voorzien te zijn van een dagtekening, naam, adres, woonplaats en ondertekening
- Omschrijving van het besluit waartegen bezwaar wordt ingediend
- Gronden van bezwaar dienen voldoende onderbouwd te zijn.
- Indien het bezwaar niet aan de eerder gestelde eisen voldoet zal DNV GL Business Assurance B.V. de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte brengen en in de gelegenheid stellen de gegevens binnen redelijke termijn aan te vullen. De afhandeling termijn wordt overeenkomstig opgeschort.
- Indien de indiener niet van de gelegenheid gebruik maakt de gegevens aan te vullen zal DNV GL Business Assurance B.V. binnen vier weken na het verstrijken van de opschortingstermijn de indiener mededelen het bezwaar niet verder te behandelen.

Artikel 3 Handelswijze DNV GL Business Assurance B.V. bij behandeling van het bezwaar

Bezwaren worden binnen zes weken door DNV GL Business Assurance B.V. afgehandeld tenzij dit redelijkerwijs niet haalbaar is. In dat geval zal DNV GL Business Assurance B.V. de indiener hiervan schriftelijk in kennis stellen met opgave van een redelijke termijn waarbinnen een beslissing kan worden verwacht. Bezwaarschriften worden binnen DNV GL Business Assurance B.V. behandeld door een persoon die niet bij de beschikking betrokken is geweest. Indien binnen de hierboven aangegeven termijn geen overeenstemming kan worden bereikt, zal het Comité voor Onafhankelijkheid van DNV GL Business Assurance B.V. gevraagd worden advies te verlenen aangaande het bezwaar. De behandelingstermijn kan hiervoor eenmalig met vier weken worden verlengd. DNV GL Business Assurance B.V. zal haar besluiten op een bezwaarschrift schriftelijk, aangetekend en gemotiveerd aan de indiener mededelen en daarbij melding maken van de mogelijkheden hiertegen in beroep te gaan.

Artikel 4 Indienen van een beroep

Een belanghebbende kan bij de Arrondissementsrechtbank in zijn woonplaats een beroepschrift indienen, indien hij het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing of een weigering van DNV GL Business Assurance B.V. een beslissing te nemen op een bezwaarschrift.

Geschillenregeling DNV GL Business Assurance B.V.

Klachtenreglement (AWB H 9)

Artikel 1 Algemene bepalingen

De directie: De directie van DNV GL Business Assurance B.V.

Klager: Een persoon die een klacht indient.

Klachtonderzoeker: Een medewerker van DNV GL Business Assurance B.V. die wordt belast met het onderzoek van de klacht en die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Het door betrokken partijen gebezigde taalgebruik is Nederlands.

DNV GL Business Assurance B.V. hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie- en inspectieactiviteiten de klachtenbehandeling voor bestuursorganen, zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Ingevolge de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbende een klacht indienen tegen de gedragingen van DNV GL Business Assurance B.V. als bestuursorgaan en tegen een gedraging van personen werkzaam onder verantwoording van DNV GL Business Assurance B.V. Tegen het besluit inzake de behandeling van de klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 2 Indienen van een klacht

1. Tegen de gedragingen kan een klacht worden ingediend bij de directie van DNV GL Business Assurance B.V..
2. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen 1 jaar nadat het voorval heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 De klacht

Een klacht dient tenminste de navolgende gegevens te bevatten:

1. Een schriftelijke klacht bevat tenminste: naam en adres van indiener, dagtekening en omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Een mondelinge klacht bevat ten minste: naam en adres van indiener en omschrijving van gedraging waartegen de klacht is gericht.

Artikel 4 De procedure

De procedure voor het behandelen van de klacht is:

1. De directie van DNV GL Business Assurance B.V. bevestigt binnen 1 week de ontvangst van de klacht. In geval van een mondelinge klacht zal DNV GL Business Assurance B.V. de bevestiging aanvullen met de omschrijving van de klacht.
2. De klacht wordt binnen 6 weken na ontvangst afgehandeld. Afschrift van het klaagschrift wordt verstrekt aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Door de directie wordt een klachtonderzoeker aangesteld welke wordt belast met de behandeling van de klacht. De naam van deze persoon wordt vermeld in de bevestiging van de klacht.
4. De klachtonderzoeker 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.
5. De bevindingen, vergezeld van advies en aanbevelingen, worden gerapporteerd aan de directie van DNV GL Business Assurance B.V.
6. De directie van DNV GL Business Assurance B.V. stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt. Indien geen overeenstemming bereikt wordt binnen de in lid 2 vermelde termijn, dan wordt de klacht voorgelegd aan het Comité voor Onafhankelijkheid van DNV GL Business Assurance B.V. en wordt de klacht voor 4 weken verdaagd. Genoemd comité dient binnen deze 4 weken advies te vertrekken aan de directie van DNV GL Business Assurance B.V.
7. Hierna zal klager door DNV GL Business Assurance B.V. worden geïnformeerd aangaande afhandeling van de klacht. De directie stelt de klager ervan in kennis, dat hij zich kan wenden tot de Nationale Ombudsman indien hij niet tevreden is met de afhandeling van de klacht.
8. De directie houdt een registratie bij van de klachten, die jaarlijks wordt gepubliceerd, onder meer door een bekendmaking aan het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.