



Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

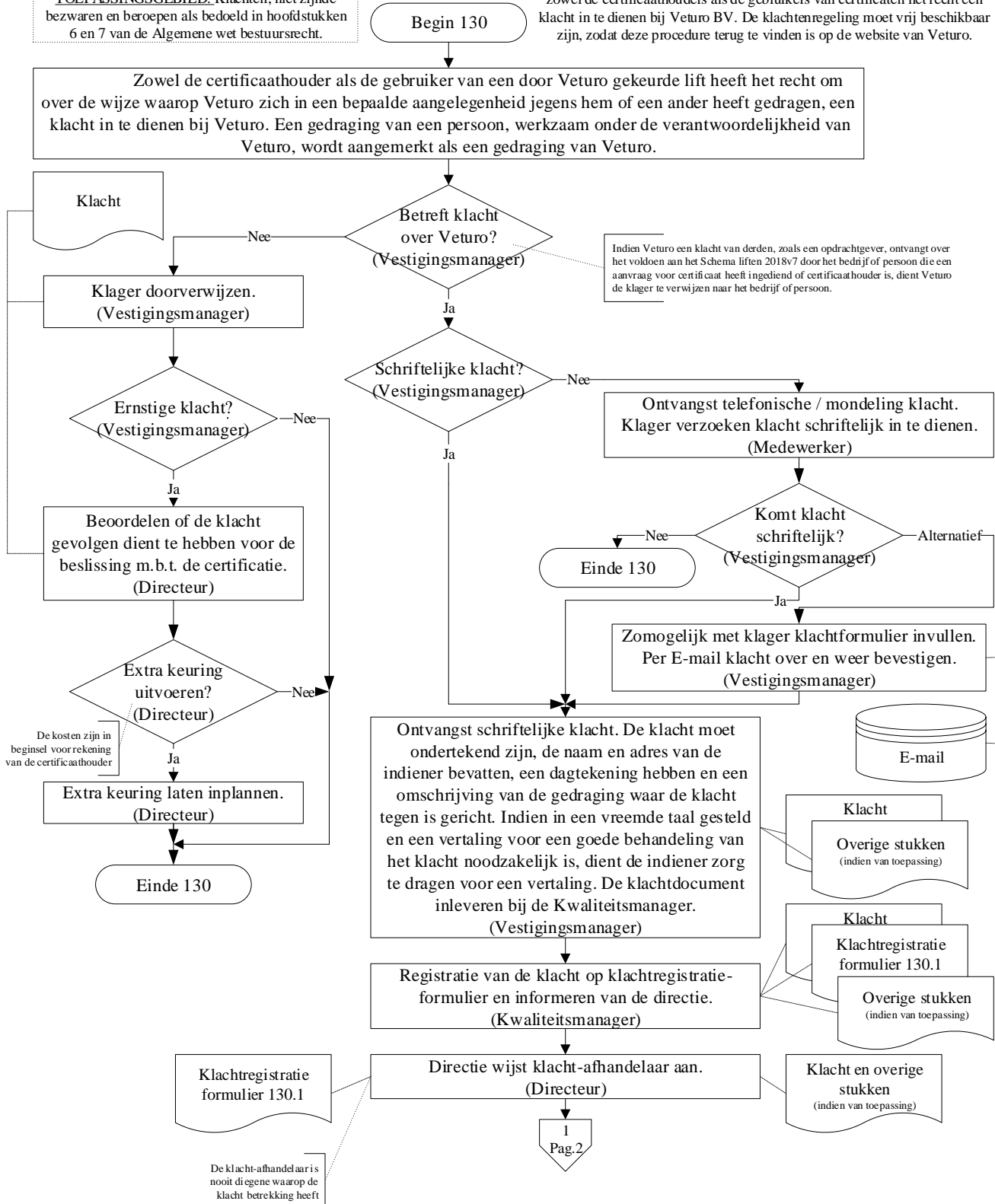
Procedure 130
Datum: 2 september 2019
Pagina 1 van 3

Deze klachtprocedure behandelt ook de zienswijzeprocedure, zoals genoemd in de Algemene wet bestuursrecht (afdeling 4.1.2 Awb) en geeft invulling aan hoofdstuk 9 Awb.

Hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), geeft een ieder het recht een klacht in te dienen bij Veturo BV over de manier waarop hij door Veturo, of door een medewerker van Veturo, wordt bejegend mits deze klacht betrekking heeft op wettelijke certificatie-activiteiten. In verband met een zorgvuldige klachtbehandeling handelt Veturo conform de volgende voorschriften van de Awb. Dit hoofdstuk is samengevat op instructie 130 voor Veturo.

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

Hoofdstuk 6.5 "Klachtregeling" van document: Schema liften 2018v7, geeft zowel de certificaathouders als de gebruikers van certificaten het recht een klacht in te dienen bij Veturo BV. De klachtenregeling moet vrij beschikbaar zijn, zodat deze procedure terug te vinden is op de website van Veturo.

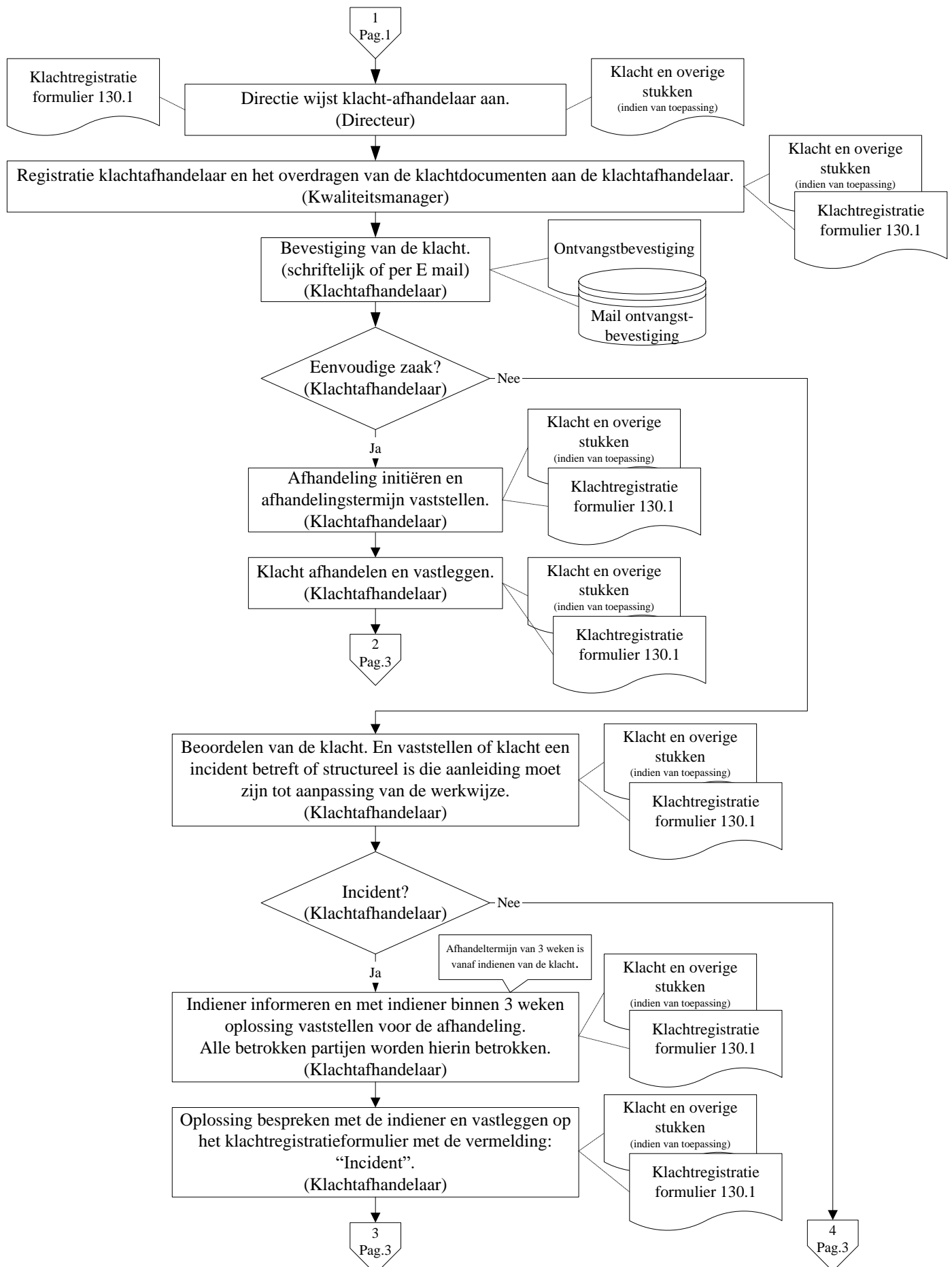




Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

Procedure 130
Datum: 2 september 2019
Pagina 2 van 3

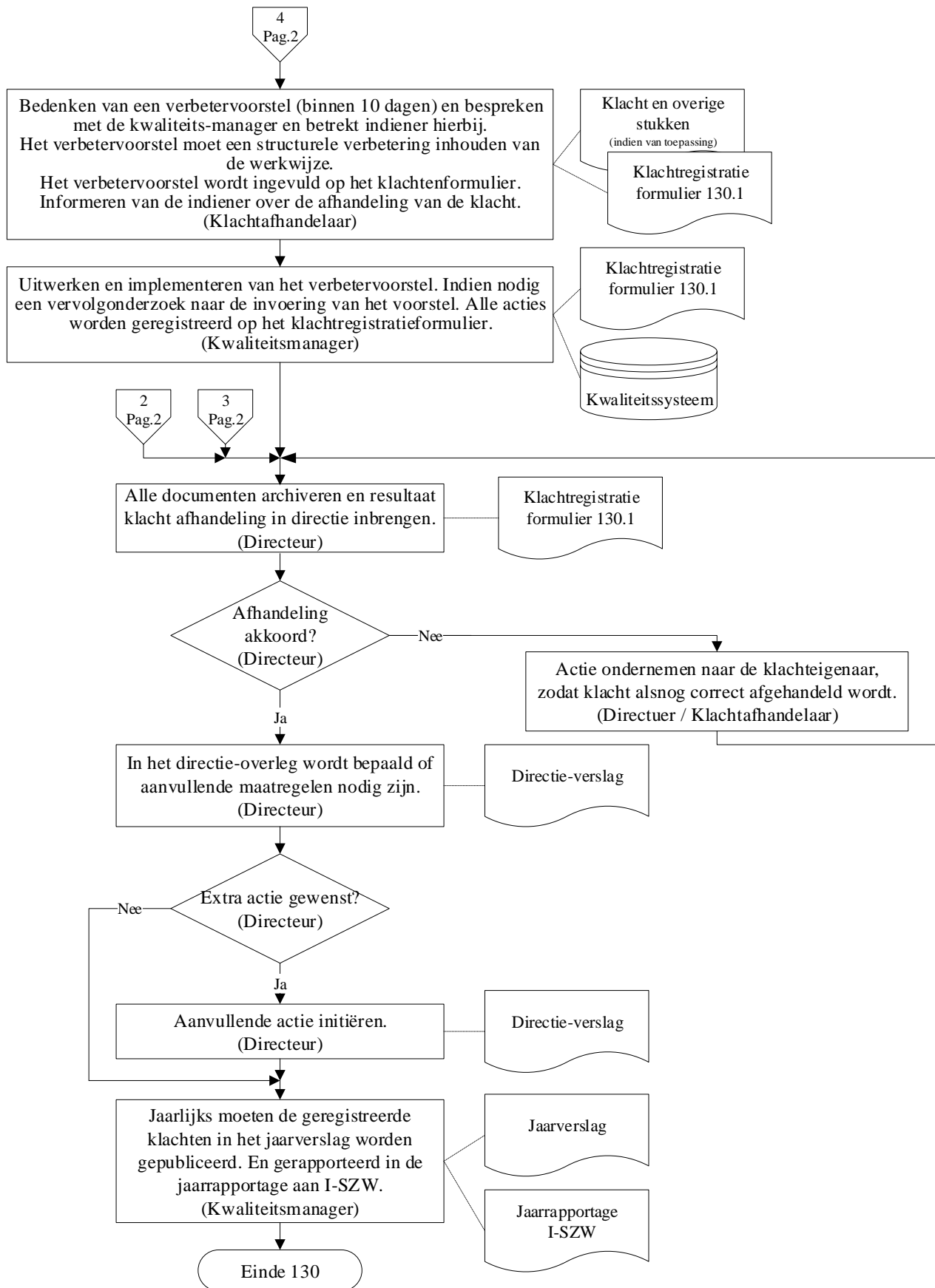




Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

Procedure 130
Datum: 2 september 2019
Pagina 3 van 3



Veturo is verantwoordelijk voor alle beslissingen, op wat voor niveau dan ook, over de werkwijze waarop klachten worden behandeld.