



Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

Procedure 130
Datum: 18 april 2018
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.

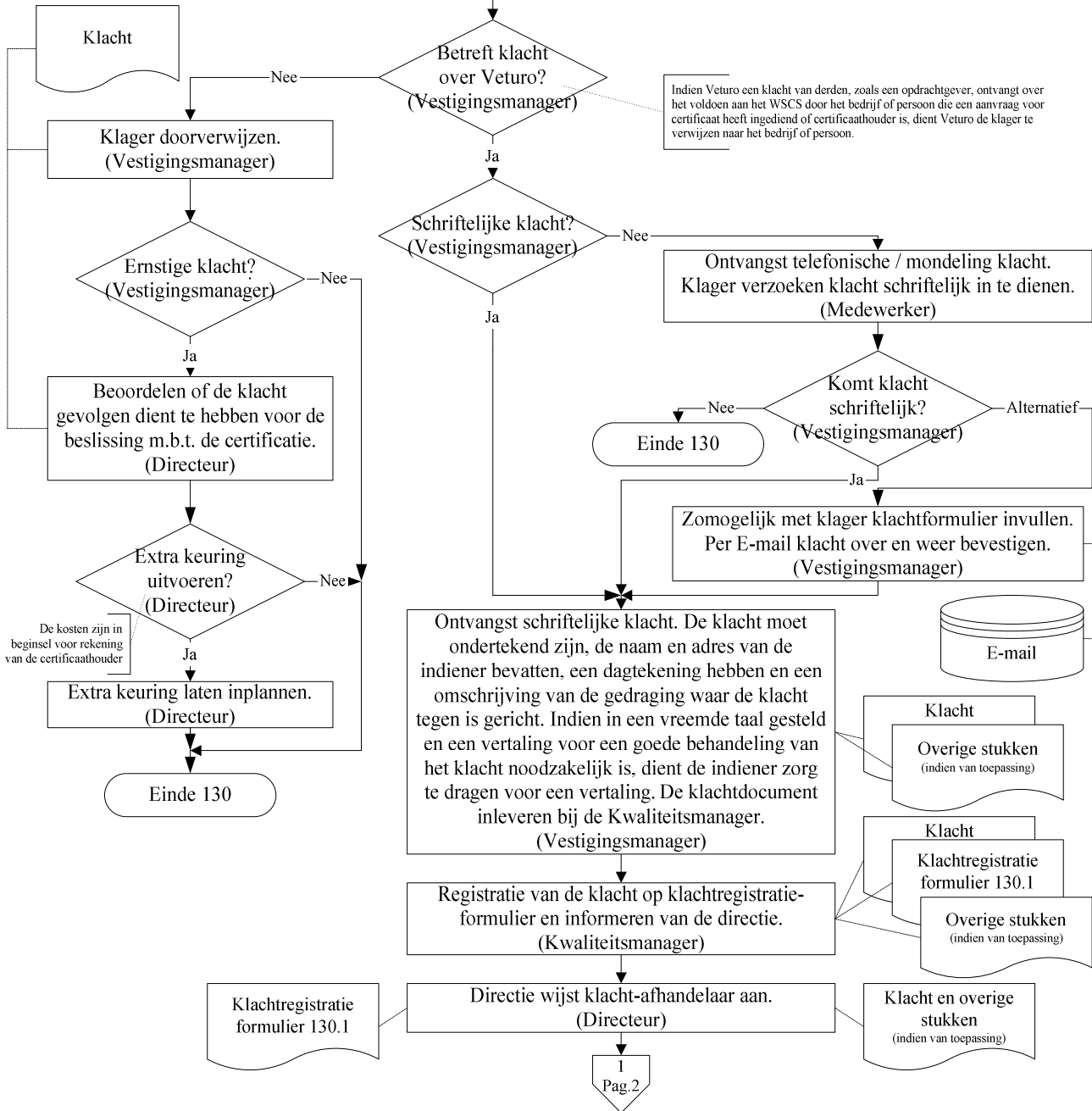
Hoofdstuk 9 "Klachtbehandeling" van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), geeft een ieder het recht een klacht in te dienen bij Veturo BV over de manier waarop hij door Veturo, of door een medewerker van Veturo, wordt bejegend mits deze klacht betrekking heeft op wettelijke certificatie-activiteiten.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

Hoofdstuk 4.7 "Klachtregeling van document: WSCS-Liften Gebruiksfase: 2015 versie 01-10-2015v2, geeft zowel de certificaathouders als de gebruikers van certificaten het recht een klacht in te dienen bij Veturo BV. Het artikel eist ook een openbaar toegankelijke procedure, zodat deze procedure terug te vinden is op de website van Veturo.

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

Begin 130

Zowel de certificaathouder als de gebruiker van een door Veturo gekeurde lift heeft het recht om over de wijze waarop Veturo zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Veturo. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Veturo, wordt aangemerkt als een gedraging van Veturo.

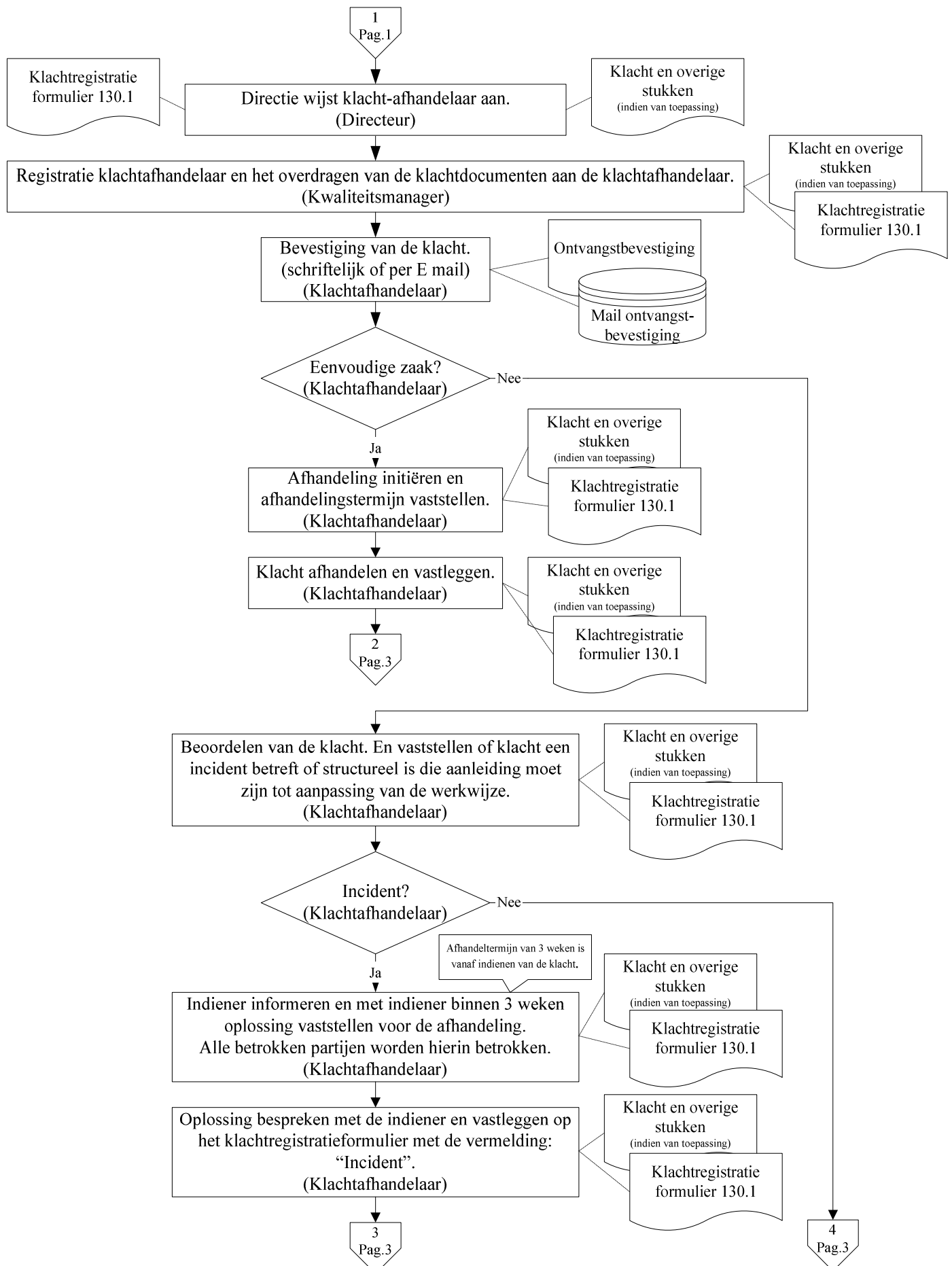




Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

Procedure 130
Datum: 18 april 2018
Pagina 2 van 3

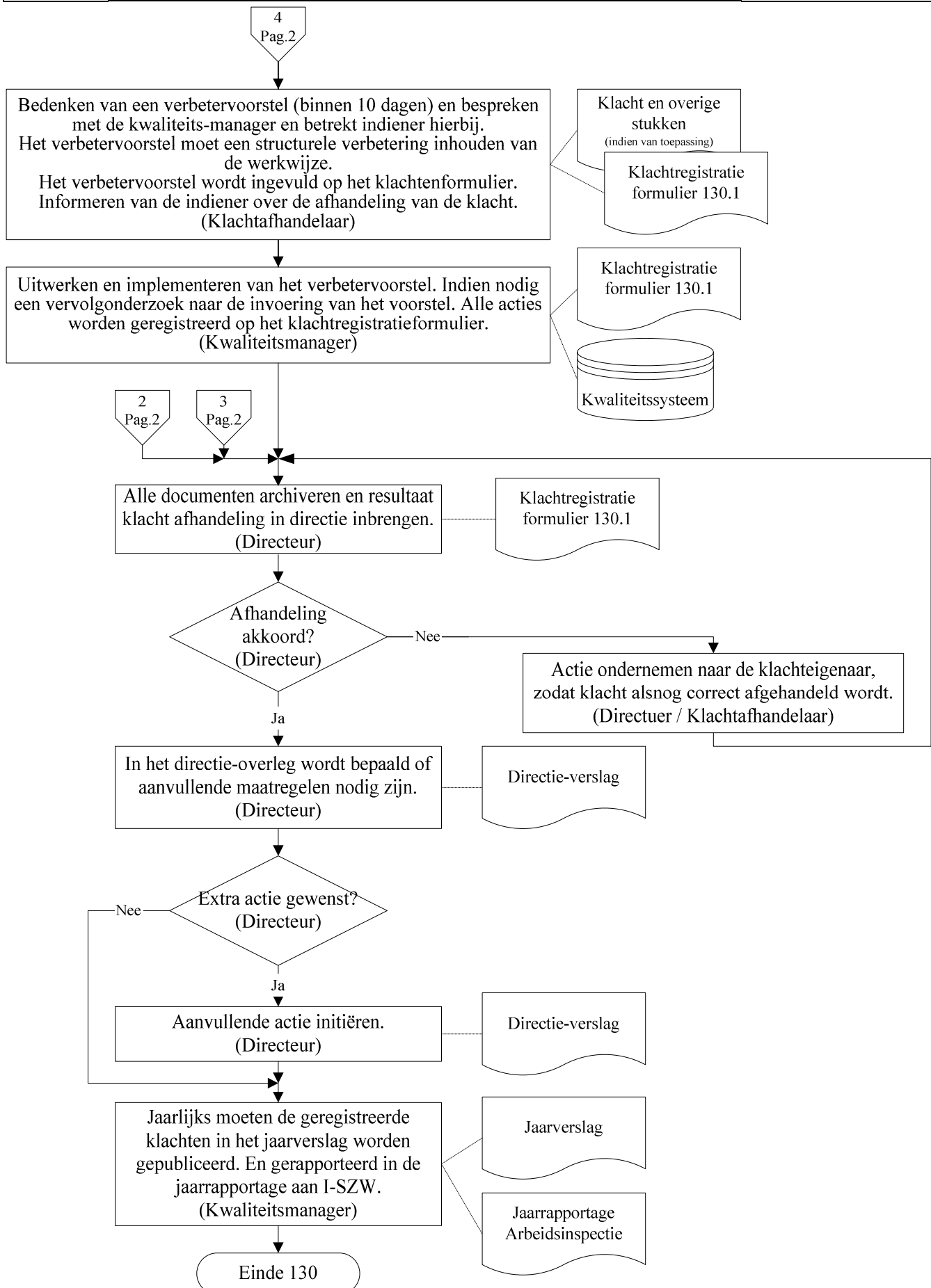




Klachtafhandeling

Doel: De eenduidige werkwijze bij de behandeling van klachten.

Procedure 130
Datum: 18 april 2018
Pagina 3 van 3



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