



Inhoudsopgave

1. Algemene bepalingen	2
2) Klacht(en) indienen	2
2.1 Ontvangst klacht bij NIL	3
2.2 Klachtenonderzoek Algemeen, NIL-diensten en producten	3
2.2.1 Afsluiten klacht algemeen	3
3) Indienen van een Bezwaar en beroep	3
3.1 Procedure behandeling en afhandeling bezwaar en beroep NIL-diensten en producten	5
3.1.1. Bezwaarschrift	5
3.1.2 Procedure behandeling bezwaarschrift	5
3.2 Beroepscommissie (ad-hoc)	6
3.2.1 Beroepsschrift	7
3.2.2 Procedure behandeling beroepsschrift	7
3.2.3 Afhandeling beroepsschrift	8

1. Algemene bepalingen

De directie:	De directie van Nederlands Instituut voor Lastechniek (afgekort NIL).
Klager:	Persoon die een klacht of bezwaarschrift indient (kan de belanghebbende zijn)
Appellant:	Persoon die hoger beroep instelt.
Beklaagde:	Persoon/bedrijf/instelling/NIL waartegen een klacht wordt ingediend.
Klacht-coördinator:	Een medewerker van het NIL die wordt belast met de afhandeling van de klacht en die niet betrokken is geweest bij enige activiteit waarop de klacht betrekking heeft.
Opmerking:	Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het NIL, wordt aangemerkt als een gedraging van het NIL.

Het NIL handelt bij examinering, diplomering, certificering, voorlichting en bij alle daaraan gekoppelde activiteiten op basis van onpartijdigheid en deskundigheid. Het NIL houdt daarbij de waarde voor ogen van NIL- en EWF/ IIW Diploma's, de erkenning van de NIL- en EWF/ IIW Diploma's, NIL persoonscertificaten en NIL/EWF/IIW Certificaten voor het bedrijfsleven binnen en buiten Nederland en de persoonlijke belangen van gediplomeerde en gecertificeerde personen.

Alle ontvangen klachten, bezwaar/beroepsschriften worden bij de 'Klachtenbeheerder' geregistreerd in **LA-003** met een volgnummer. Elke klacht, bezwaar / beroep wordt geanalyseerd en uitgewerkt in **LA-003**. Hierbij worden omvanganalyse, oorzaakanalyse, herstelmaatregelen, bewijsmateriaal en dergelijke behandeld. Tijdens de stuurgroep Kwaliteitszorg vergadering worden de openstaande zaken-besproken.

Een belanghebbende van het NIL die meent door de kwaliteit van het werk van een van deze partijen te zijn benadeeld, kan hierover bij het NIL schriftelijk een klacht indienen en sturen naar klachten@nil.nl, conform dit reglement.

1.1 Definitie klacht

Een **klacht** is een uiting van ontevredenheid van een bewezen dienst, een persoon of product. Men voelt zich bijvoorbeeld door een bedrijf 'niet volgens de regels behandeld', de zaken lopen anders dan men had mogen verwachten.

2) Klacht(en) indienen

Een klacht dient te bevatten:

- De naam, adres, telefoonnummer en emailadres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht;
- De gronden van de klacht;
- De klacht wordt ondertekend door de indiener van de klacht;
- De klacht dient schriftelijk of per mail (klachten@nil.nl) te worden ingediend;
- Een klacht wordt ingediend bij de directie van het NIL;
- De klacht dient te worden ingediend binnen 6 weken nadat het voorval heeft plaatsgevonden;
- De klacht dient in het Nederlands of Engels te worden ingediend.

2.1 Ontvangst klacht bij NIL

- Klacht komt binnen bij medewerker of wordt direct naar klachten@nil.nl gestuurd.
- Klacht wordt door klachtenbeheerder geregistreerd in **LA-003** en krijgen een volgnummer.
- Klacht komt op de agenda van de Stuurgroep Kwaliteitszorg.
- Klacht wordt doorgestuurd naar directie en betreffende proceseigenaar/ verantwoordelijke manager.
- De verantwoordelijke manager stuurt de klager een ontvangstbevestiging van de klacht.

De kwaliteitscoördinator controleert de voortgang van de klachtenbehandeling of de voortgang van de procedure schorsing en intrekking.

2.2 Klachtenonderzoek Algemeen, NIL-diensten en producten

Voor het indienen van een klacht met betrekking tot een NIL-dienst of product die niet onder de wettelijke regels vallen voor toestellen onder druk (PED)

Voorstel voor afhandeling klacht wordt opgesteld door verantwoordelijke manager van de dienst of product:

- Voorstel wordt in de Stuurgroep Kwaliteitszorg besproken (kan ook via email)
- Bij akkoord van de Stuurgroep Kwaliteitszorg, wordt het voorstel uitgewerkt.

Indien de klacht wordt afgewezen, wordt zulks met redenen omkleed aan de klager en de beklagde medegedeeld. Bij voorkeur geschiedt dit schriftelijk, binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht.

2.2.1 Afsluiten klacht algemeen

De verantwoordelijke manager vult in **LA-003**, indien van toepassing (zie classificatie klachten, bezwaar en beroepsprocedure PA-006), de omvanganalyse, oorzaakanalyse, herstel- en correctiemaatregelen in inclusief het bewijsmateriaal, zie **PA 006** Afhandelen klachten. Bij goedkeur van de afhandeling door de stuurgroep zal Coördinator Kwaliteitszorg, de klacht in **LA-003** afsluiten.

Indien de klacht niet terecht blijkt te zijn dienen de kosten van het onderzoek door de klager te worden betaald en door de beklagde indien de klacht wel terecht blijkt te zijn.

In het Management review worden klachten besproken en een inventarisatie en analyse gemaakt van de klachten in het afgelopen jaar, om vast te stellen of en welke overeenkomsten er in de klachten zijn te vinden.

3) Indienen van een Bezwaar en beroep

Bezwaarschrift indienen

Belanghebbenden kunnen schriftelijk een bezwaarschrift indienen tegen een uitspraak, maatregel of beslissing van het NIL. In het bezwaarschrift zal belanghebbende het NIL verzoeken de betreffende uitspraak, maatregel of beslissing van het NIL te heroverwegen. Voor NIL producten en diensten die onder toezicht staan van een externe partij, kan door de belanghebbende op twee manieren bezwaar/beroep worden aangetekend:

- Voor diensten of producten van NIL die onder toezicht staat van het ministerie van SZW.
- Via een privaatrechtelijke procedure.

Definitie Bezwaarschrift

Bezwaar is een schriftelijk stuk waarmee een besluit (bijvoorbeeld examenuitslag) of uitspraak van een bestuursorgaan (NIL) wordt aangevochten. Het bestuursorgaan zelf toetst vervolgens het aangevochten besluit of uitspraak waarbij zij alle feiten en belangen in heroverweging neemt. De bezwaarprocedure eindigt met een beslissing op het bezwaar. Hierin kan het bezwaar gegrond worden verklaard hetgeen doorgaans leidt tot een nieuw besluit of uitspraak. Wordt het bezwaar afgewezen, dan kan de bezwaarindiener daartegen in beroep gaan.

Beroep aantekenen

Een belanghebbende kan een beroep aantekenen, indien hij/zij het niet eens is met een op schrift gestelde beslissing van het NIL als antwoord op een bezwaarschrift dat in strijd is met de NIL Reglementen en/of tegen het ontbreken of nalaten daarvan of een weigering een beslissing te nemen op een bezwaarschrift. De wijze waarop een eventueel beroep wordt behandeld hangt af of het een NIL product/dienst betreft of een activiteit waarop een ministeriële aanwijzing van toepassing is, d.w.z. onder toezicht staat van het ministerie van SZW.

Definitie beroepsprocedure

Als een bezwaarprocedure niet leidt tot het gewenste resultaat, dan kan je in beroep gaan bij het bestuur van de bestuursorganisatie(NIL). Voor het opstarten van een beroepsprocedure zal het bestuur dan een onafhankelijke beroepscommissie instellen.

Bezwaar-, beroepschrift dient voorzien te zijn van:

- Naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar/beroep is gericht;
- De gronden van het bezwaar/beroep;
- Ondertekend door indiener;
- Bezwaar indienen bij Directeur NIL, beroep indienen bij Bestuur NIL.

De verantwoordelijke afdelingsmanager wordt door Directeur geïnformeerd. Het bezwaar/ beroepschrift wordt geregistreerd door de Klachtenbeheerder in **LA-003**.

3.1 Procedure behandeling en afhandeling bezwaar en beroep NIL-diensten en producten

Deze procedure legt de behandeling en afhandeling vast van door een belanghebbende bij het NIL ingediende bezwaar-/ beroepschriften tegen een uitspraak, maatregel of beslissing van het NIL met betrekking tot NIL-diensten en/of producten.

Taken, Bevoegdheden, Verantwoordelijkheden

- De directeur is verantwoordelijk voor de juiste behandeling en afhandeling van de bezwaar-/ beroepschriften.
- De directeur van het NIL heeft de bevoegdheid een uitspraak te doen na advies van de betreffende productgroep in het geval er een bezwaarschrift is ingediend tegen het NIL.
- Een eventueel door het bestuur ingestelde "Beroepscommissie" heeft de taak een advies uit te brengen aan het NIL-bestuur.
- Kwaliteitscoördinator heeft tot taak om de ingediende bezwaar- /beroepsschriften voor te leggen aan directeur/bestuur en voor de verslaglegging te zorgen, om in voorkomende gevallen zal de Kwaliteitscoördinator als secretaris fungeren bij een eventueel in te stellen "Beroepscommissie" en om de correspondentie te verzorgen naar de indiener van het bezwaar- beroepsschrift.

3.1.1. Bezwaarschrift

Geldigheidsgebied

- NIL Producten en of diensten die onder de regelgeving van het NIL, EWF/ IIW en RvA vallen.

De indiener van het bezwaarschrift dient per brief een met redenen omkleed bezwaar met een verzoek om behandeling in bij het NIL. Het bezwaarschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaarschrift is gericht;
- De gronden van het bezwaarschrift.

3.1.2 Procedure behandeling bezwaarschrift

- Het NIL neemt kennis van het bezwaar en bevestigt binnen twee weken de ontvangst onder verwijzing naar het van toepassing zijnde Reglement Klachten, Bezwaar en beroep RA-001 met betrekking tot opleiding en certificatie activiteiten.
- Het NIL-bureau registreert ieder bezwaarschrift, voorzien van een nummer, in synergy onder vermelding van de naam van de indiener, de datum van indiening en een korte omschrijving van het bezwaar.

- Het NIL biedt gelegenheid tot het horen van de indiener van bezwaarschrift/belanghebbende. Het horen gebeurt op een door het NIL te bepalen tijdstip binnen de gangbare kantooruren. Relevante stukken kunnen tot tien dagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage. Van het horen wordt afgezien indien het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of ongegrond is, inmiddels aan het bezwaar is tegemoetgekomen of indien belanghebbende verklaart hiervan geen gebruik te maken.
- Het NIL overtuigt zich of bij de totstandkoming van het besluit de juiste procedures gevolgd zijn en neemt kennis van de argumenten van indiener/ belanghebbende en van die van verweerder in aanwezigheid van beide partijen.
- Indien de hoorzitting tot nieuwe gezichtspunten leidt wordt dit aan alle betrokkenen meegedeeld. Het NIL beslist aan de hand van de haar ter beschikking gekomen gegevens binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift over het bezwaar indien er geen sprake is geweest van een hoorzitting.
- Indien er wel sprake is geweest van het horen van de belanghebbende beslist het NIL binnen een termijn van tien weken. Het NIL kan, bij het ontvankelijk verklaren van het bezwaar, het besluit herroepen en een nieuw besluit ter zake nemen. Van haar beslissing zal het NIL de onderbouwing en motivering aan belanghebbenden meedelen.

Afhandeling bezwaarschrift

De belanghebbende wordt binnen vier weken na het formuleren van een beslissing schriftelijk over het standpunt van het NIL ingelicht. Indien de inhoud of strekking van het nieuwe besluit de belanghebbende hiertoe aanleiding geeft, staat hem de weg naar een beroepsprocedure open. Het NIL zal de belanghebbende in haar besluit wijzen op deze mogelijkheid, welke in het volgende hoofdstuk nader is uitgewerkt.

3.2 Beroepscommissie (ad-hoc)

Het Bestuur zal dan een onafhankelijke Beroepscommissie instellen. De instelling van een beroep heeft geen schorsende werking. Met het instellen van het beroep verklaart de appellant zich te onderwerpen aan de bepalingen van dit deel van het "NIL-document Bezwaar en Beroep". De Beroepscommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die benoemd worden door het Bestuur. De secretaris, die aan de commissie wordt toegevoegd, is een medewerker van het NIL-bureau. De Voorzitter en leden van de Beroepscommissie mogen geen lid zijn van het Bestuur, noch in dienst zijn van het NIL, noch enig zakelijk belang hebben bij het NIL of bij opleidingen en opleidingsinstellingen, waarop de examinering, diplomering en certificering betrekking heeft.

De voorzitter moet de hoedanigheid hebben van meester in de rechten. De leden moeten een leidinggevende functie in de industrie of bij de overheid hebben (gehad) en moeten bekend zijn met het verbinden van materialen. De Beroepscommissie neemt zijn beslissingen bij meerderheid van stemmen. De uitspraken van de Beroepscommissie zijn bindend. De Beroepscommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen, zittingen houden en alle zodanige maatregelen en voorzieningen treffen, als in het belang van een goede uitspraak nodig is. Van deze hoorzitting wordt een verslag gemaakt. De appellant en het NIL kunnen zich doen vertegenwoordigen en of laten bijstaan door een raadsman. De Voorzitter, leden en secretaris van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met het uitoefenen van hun functie omtrent het NIL en de bij het beroep betrokken personen ervaren of te weten komen.

3.2.1 Beroepschrift

Geldigheidsgebied:

- NIL Producten en of diensten die onder de regelgeving van het NIL, IIW en RvA vallen.
- Een beroep kan door een als belanghebbende aan te merken persoon worden ingesteld indien:
 - a. Een besluit van het NIL met betrekking tot een bezwaarschrift in strijd zou zijn met de NIL-Reglementen;
 - b. Het NIL bij de afweging van betrokken belangen in redelijkheid niet tot het besluit, waartegen beroep, heeft kunnen komen;
 - c. Het NIL niet binnen gestelde termijn een beslissing heeft genomen op een bezwaarschrift.

De indiener van het beroepsschrift dient per aangetekende brief een met redenen omkleed beroep met een verzoek om behandeling in bij het bestuur van het NIL. Het beroepsschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- De naam en het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van het besluit waartegen het beroepsschrift is gericht;
- De gronden van het beroepsschrift.

3.2.2 Procedure behandeling beroepsschrift

- Het NIL bevestigt de ontvangst van het beroepsschrift en zendt de appellant voor het in behandeling nemen van het beroep een rekening voor een waarborgsom; de hoogte van de waarborgsom wordt jaarlijks door het bestuur vastgesteld.
- Het NIL-bureau bevestigt de ontvangst van de betaling van de waarborgsom door de appellant.
- Het NIL-bureau legt het beroep voor aan het bestuur. Het NIL-bestuur zal dan een onafhankelijke Beroepscommissie instellen. Instelling van beroep heeft geen schorsende werking.
- Met het instellen van het beroep verklaart de appellant zich te onderwerpen aan de bepalingen van deze procedure.
- De appellant heeft het recht de door het bestuur benoemde voorzitter of leden van de Beroepscommissie eenmaal te weigeren; hij dient daarvoor, binnen veertien dagen na het in kennis stellen, een schriftelijk bezwaar bij het bestuur in, die daarop een nieuwe voorzitter of leden benoemt.
- De Beroepscommissie stelt het bedrag aan kosten van de procedure vast en bepaalt welke der partijen die kosten geheel of gedeeltelijk moet dragen, de kosten van juridische bijstand daar niet onder begrepen; de kosten die de appellant dient te betalen worden verrekend met de waarborgsom.
- De Beroepscommissie neemt zijn beslissing bij meerderheid van stemmen.
- De beroepscommissie kan getuigen horen, deskundigen raadplegen, zittingen houden en alle zodanige maatregelen en voorzieningen treffen, als in het belang van een goede uitspraak nodig is.
- De appellant en het NIL kunnen zich doen vertegenwoordigen en/of laten bijstaan door een raadsman.
- De Voorzitter, leden en secretaris van de Beroepscommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in verband met het uitoefenen van hun functie omtrent het NIL en de bij het beroep betrokken personen ervaren of te weten komen.

3.2.3 Afhandeling beroepsschrift

De Beroepscommissie brengt verslag en advies uit aan het NIL-bestuur. Het NIL-bestuur zal op grond van dit advies een uitspraak doen. Indien het bestuur in haar uitspraak afwijkt van het advies van de Beroepscommissie, zal het bestuur de argumentatie van de afwijking van het advies mededelen aan appellant. De appellant wordt binnen zes weken na het formuleren van een uitspraak door het NIL-bestuur op de hoogte gebracht.