

**Artikel 1 Algemene bepalingen**

De directie: De directie van LR Nederland B.V.

Klager: Een persoon die in een klacht indient.

Persoon: Een medewerker van LR Nederland B.V. welke wordt belast met de afhandeling 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.

LR Nederland B.V. hanteert in het kader van haar wettelijke certificatie-activiteiten de klachtenbehandeling voor bestuursorganen, zoals opgenomen in hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ingevolge van de Algemene wet bestuursrecht kunnen belanghebbende een klacht indienen tegen de gedragingen van LR Nederland B.V. als bestuursorgaan en tegen een gedraging van personen werkzaam onder verantwoording van LR Nederland 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 LR Nederland 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 ten minste de navolgende gegevens te bevatten:

1. Een schriftelijke klacht bevat ten minste: 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 LR Nederland B.V. bevestigt binnen 1 week de ontvangst van de klacht. In geval van een mondelinge klacht zal LR Nederland 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 persoon 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 persoon 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 LR Nederland B.V.
6. De directie van LR Nederland 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. 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.

De directie houdt een registratie bij van de klachten, die jaarlijks wordt gerapporteerd aan het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

Owner: BAM	Reviewed: BAE	Authorised BM
---------------	------------------	------------------