

Doc. ref. : NL 815
Revisie : 02
Datum : 08-sep-2025
Titel : Bezwaar, beroep, zienswijze
Type : Management procedure

Bezwaar, beroep, zienswijze

Ondersteunende processen - verbeterprocessen

Classificatie: vertrouwelijk/intern-gebruik/publiek

Proceseigenaar:	Gereviewd door:	
<i>Jeroen Bakker</i>	<i>Emiel van Gemerden</i>	
Jeroen Bakker (Sep 9, 2025 10:58:32 GMT+2)		

Adres
Delftweg 144, 3046 NC Rotterdam
Postbus 10065, 3004 AB Rotterdam
The Netherlands
www.Applus.com

Contents

1	Introductie	3
1.1	<i>Toepassingsgebied</i>	3
1.2	<i>Doel</i>	3
1.3	<i>Ontwikkeling – Revisies</i>	3
1.4	<i>Definities</i>	3
2	Rollen en verantwoordelijkheden	4
2.1	<i>Country Manager</i>	4
2.2	<i>BU Manager</i>	4
2.3	<i>HSQE Manager</i>	4
2.4	<i>Hoorcommissie</i>	4
2.5	<i>RASCI-tabel</i>	4
3	Flowchart	5
4	Processtappen	6
5	Registraties en Referenties	8

1 Introductie

1.1 Toepassingsgebied

Deze procedure is van toepassing op alle door Applus+ geleverde diensten.

1.2 Doel

Applus+ hanteert in het kader van haar wettelijke keurings-, certificatieactiviteiten de bezwaar, beroep en zienswijze procedure voor bestuursorganen, zoals die is opgenomen in de Algemene Wet Bestuursrecht.

Het doel van deze procedure is:

- Voldoen aan de Algemene Wet Bestuursrecht gestelde eisen.
- Voldoen aan de ISO 17020 en de ISO 17024.
- Vastleggen van verantwoordelijkheden van het personeel in dit kader.
- Het borgen van de informatievoorziening naar opdrachtgevers m.b.t. dit onderwerp.

1.3 Ontwikkeling – Revisies

Revisie	Datum	Korte omschrijving van de verandering	Auteur
01	08-maa-2021	Aangemaakt	Emiel van Gernerden
02	08-sep-2025	Lay-out, Hst 5 en certificering toegevoegd, verantwoordelijkheden en rollen aangepast. Juridische entiteit aangepast	Emiel van Gernerden

1.4 Definities

Klacht	Dit is een uiting van onvrede richting Applus+ die gerelateerd zijn aan: <ul style="list-style-type: none">- het gedrag van Applus+- gedragingen van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Applus+
Zienswijze	Een zienswijze is een vorm van een klacht van de klant aan Applus+ met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none">- het voornemen tot weigering van afgifte van dienstverlening of certificering;- het vaststellen, of het voornemen daarvan, van een belangrijke afwijking door Applus+;- het voornemen tot wijziging of beëindiging van dienstverlening.
Bezwaar	Dit is een protest van een klant tegen een besluit van Applus+ waartegen hij formeel bezwaar aantekent, met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none">- een genomen besluit door Applus+ t.a.v. het wijzigen of beëindigen van dienstverlening;- het intrekken, wijzigen of vervangen van het bestreden besluit;- het weigeren van een aanvraag voor dienstverlening;- het niet afsluiten van een non-conformiteit.
Beroep	Hieronder wordt verstaan het beroep bij de bevoegde rechterlijke instantie.

2 Rollen en verantwoordelijkheden

2.1 Country Manager

- Eindverantwoordelijke voor alle processen.
- Verantwoordelijk voor de middelen van de HSQE Manager.
- Verantwoordelijk voor het beleid binnen heel Nederland.

2.2 BU Manager

- De BU Manager is verantwoordelijk voor het ontvangen bezwaar, beroep of zienswijze.
- De BU Manager is eind verantwoordelijk voor een onderbouwd antwoord en of oplossing op het/ van het bezwaar, beroep of zienswijze.

2.3 HSQE Manager

- De HSQE Manager is er verantwoordelijk voor dat alle onderdelen van de beroep-, bezwaar- en zienswijzeprocedure te allen tijde aan de wettelijke bepalingen blijven voldoen.
- De HSQE Manager is verantwoordelijk voor om een onpartijdig oordeel te geven aan het ontvangen bezwaar, beroep of zienswijze.
- De HSQE Manager zorg voor het bijhouden van een rapportage van bezwaren en beroepen en van een rapportage over de ingediende zienswijze uitingen en de afwikkeling hiervan.

2.4 Hoorcommissie

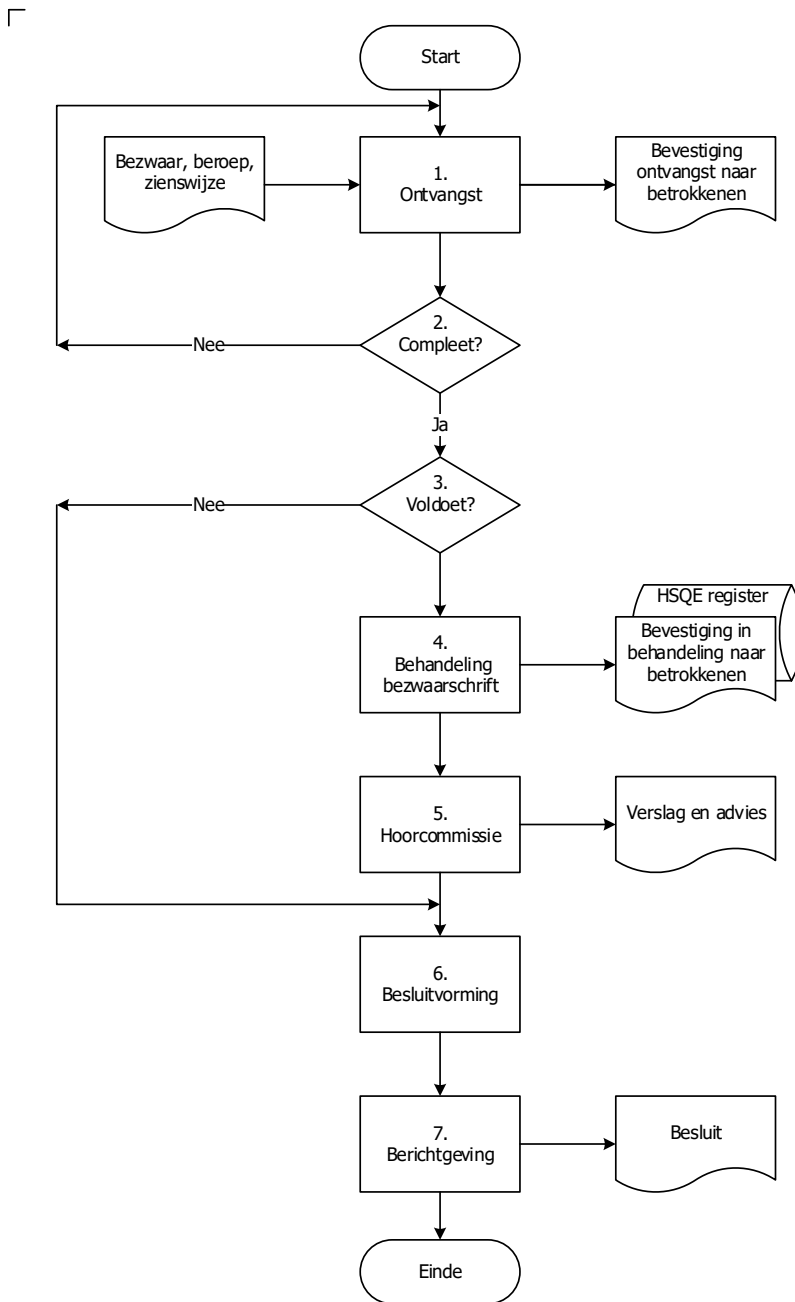
- De hoorcommissie is verantwoordelijk om aan te geven of ze niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van het besluit en geen binding hebben met de belanghebbende(n)
- De hoorcommissie is verantwoordelijk voor het horen betreft met name de vakinhoudelijke aspecten
- De hoorcommissie is verantwoordelijk om van het horen een verslag inclusief een advies bij hun beslissing op het bezwaar te voegen

2.5 RASCI-tabel

	BU Manager	Technical Authority	HSQE Manager	Hoorcommissie
Ontvangen van het bezwaar, beroep, zienswijze	A	R	S	
Beoordelen van het bezwaar, beroep, zienswijze	S	S	A	
Behandelen van het bezwaar, beroep, zienswijze	S	S	A	
Naar hoorcommissie	S	S	A	C
Besluit op het bezwaar, beroep, zienswijze	S	S	A	

R = Responsible (verantwoordelijk)	A = Accountable (eindverantwoordelijk)	S = Supportive (ondersteunend)	C = Consulted (adviserend)	I = Informed (geïnformeerd)
---------------------------------------	---	-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------------

3 Flowchart



NL 815 Bezwaar, beroep, zienswijze
BU Manager Ontvangs van het bezwaar, beroep, zienswijze, verstuur ontvangstbevestiging.
HSQE Manager Controleer of het beroep, bezwaar, of zienswijze compleet is.
HSQE Manager Controleer of het beroep, bezwaar, of de zienswijze aan de eisen voldoet
HSQE Manager Neemt beroep, bezwaar, of de zienswijze formeel in behandeling. De termijnen beginnen te lopen. De HSQE Manager zet een onafhankelijke hoorcommissie op.
Hoorcommissie De hoorcommissie hoort de belanghebbende aan en brengt verslag en advies aan de HSQE Manager uit.
HSQE Manager De HSQE Manager dient binnen 6 weken na bevestiging van van ontvankelijkheid besluit op het beroep, bezwaar of de zienswijze te nemen.
BU Manager De BU Manager zal de beslissing op het bezwaar, beroep, of de zienswijze inclusief de onderbouwing en motivering schriftelijk en per aangetekende post aan de belanghebbende mededelen.

4 Processtappen

Processtap 1: Ontvangst

Na ontvangst van het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting wordt deze door de BU Manager beoordeeld en, indien valide, ontvankelijk verklaard.

Hij dient de ontvangst van het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting en de ontvankelijkheidsverklaring schriftelijk binnen twee weken te bevestigen, waarbij de verdere procedure en afhandeltermijnen zullen worden gecommuniceerd met de indiener.

Hierna draagt hij het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting over aan de HSQE Manager.

Bezwaar, beroep:

Hierbij geldende volgende randvoorwaarden:

- Het onderzoek en de besluitvorming mogen niet resulteren in discriminerende acties.
- Het bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op.
- Het bezwaarschrift leidt tot heroverweging van het besluit waartegen het is gericht.

Zienswijze:

Hierbij geldende volgende randvoorwaarden:

- Het besluit zou steunen op gegevens over feiten en belangen die de aanvrager betreffen, en
- Die gegevens afwijken van gegevens die de aanvrager hiervoor zelf heeft verstrekt.

Als de aanvrager zijn zienswijze mondeling wil uiten, wordt van dit gesprek een gespreksverslag gemaakt en door beide partijen ondertekend.

Zienswijzen kunnen worden ingediend tot zes weken na het afgeven van het (voorlopige) besluit.

Processtap 2: Compleet?

Het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:

- Naam en adres indiener;
- Dagtekening;
- Een omschrijving van het bestreden besluit;
- De gronden van het bezwaar.

Processtap 3: Voldoet?

Het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting wordt niet-ontvankelijk verklaard als:

- Niet aan de gestelde termijn van indienen wordt voldaan, behalve als de indiener kan aantonen dat hij redelijkerwijs niet in verzuim is geweest;
- Geen gebruik gemaakt wordt van de door CBI geboden gelegenheid tot verzuimherstel;
- Het bezwaar betrekking heeft op het niet tijdig nemen van een besluit en dit onredelijk laat wordt ingediend.

Processtap 4: Behandeling bezwaarschrift

De HSQE Manager dient er bij de afhandeling voor zorg te dragen zich niet te laten beïnvloeden door personen die bij de oorspronkelijke beslissing betrokken zijn geweest.

Hij weegt de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen af, voor zover niet uit een wettelijk voorschrift of uit de aard van de uit te oefenen bevoegdheid een beperking voortvloeit.

De ingediende bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting of het gespreksverslag van de mondeling gedane zienswijze-uiting worden door de HSQE Manager getoetst aan de besluitvorming van de Technical Authority en de relevante wet- en regelgeving.

Daarnaast verzamelt en verifieert hij alle noodzakelijke informatie als grondslag voor zijn beoordeling. Hij kan eventueel besluiten om gebruik te maken van een hoorcommissie, die de oorspronkelijke beslisser en de maker van het bezwaar in elkaars bijzijn horen en hiervan schriftelijk verslag maken, waarbij door beide partijen gemotiveerd bezwaar kan worden aangetekend tegen de samenstelling van deze commissie (gemotiveerde wraking).

Processtap 5: Hoorcommissie

Het horen betreft met name de vakinhoudelijke aspecten die geleid hebben tot het besluit en dient binnen zes weken na het vaststellen dat een hoor procedure aan de orde is, plaats te vinden.

Het horen kan geschieden door de CBI of door één of meerdere door de CBI benoemde deskundigen, die niet betrokken is/zijn geweest bij de voorbereiding van het besluit en geen binding hebben met de belanghebbende(n)

Het horen geschiedt op een door de CBI te bepalen tijdstip binnen kantooruren. Relevante stukken kunnen tot 10 dagen voor de hoorzitting worden ingediend en liggen gedurende een week voor de zitting ter inzage.

Van het horen wordt afgezien als:

- Het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond is,
- Inmiddels aan het bezwaar is tegemoetgekomen,
- Als belanghebbende(n) verklaren hiervan geen gebruik te maken.

Van het horen wordt een verslag gemaakt door voorzitter van de hoorcommissie inclusief een advies en wordt bij de beslissing op het bezwaar gevoegd.

Mocht het gebeuren dat certificaathouders, CBI's of andere belanghebbenden uiteenlopende definities hanteren over de normen en of technische maatstaven, en hierover meningsverschillen bestaan, dan dienen de afwijkende interpretaties te worden voorgelegd aan de schemabeheerder, de toezichthouder of het werkveld specifieke forum, bijvoorbeeld: NEN Schemabeheer, CvD-DA, Ministerie van SZW, SodM, IPO, CKP-DA en CABF PED/SPV.

Processtap 6: Besluitvorming

De HSQE Manager dient binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting een beslissing te nemen. De beslistermijn kan eenmaal met ten hoogste 6 weken worden verlengd. Als wordt besloten tot het instellen van een hoorcommissie geldt een termijn van 10 weken, die indien nodig gemotiveerd met 4 weken kan worden verlengd. Na deze periode kan de termijn slechts met toestemming van de belanghebbende worden verlengd.

Processtap 7: Berichtgeving

De BU Manager zal de beslissing op het bezwaarschrift, beroep, zienswijze-uiting inclusief de onderbouwing en motivering, schriftelijk en per aangetekende post aan belanghebbende(n) meedelen.

Daarbij dient hij de indiener erop te wijzen dat het mogelijk is een beroep in te stellen, al dan niet bij de Arrondissementsrechtbank.

5 Registraties en Referenties

Output	Waar	Verantwoordelijk	Bewaartermijn
Bezwaar, beroep of zienswijze	HSQE-register	HSQE Manager	Minimaal 7 jaar
Bevestiging ontvangst naar betrokkenen	HSQE-register	HSQE Manager	Minimaal 7 jaar
Bevestiging in behandeling naar betrokkenen	HSQE-register	HSQE Manager	Minimaal 7 jaar
Verslag en advies hoorcommissie	HSQE-register	HSQE Manager	Minimaal 7 jaar
Besluit	HSQE-register	HSQE Manager	Minimaal 7 jaar

Referentie
Integraal Managementsysteem Applus+
NEN-EN-ISO/IEC 17020:2012
NEN-EN-ISO/IEC 17024:2012
ILAC P15
Werkveldschema Conformiteitbeoordeling Drukapparatuur (WCD)
Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)










NL 815 Bezwaar, beroep, zienswijze n_v2

Final Audit Report

2025-09-09

Created:	2025-09-09
By:	Emiel van Gernerden (emiel.vangernerden@applus.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAuKvIn6SOrCL3YEyT5dJWV9k7rwbX8vvg

"NL 815 Bezwaar, beroep, zienswijze n_v2" History

-  Document created by Emiel van Gernerden (emiel.vangernerden@applus.com)
2025-09-09 - 8:54:22 AM GMT
-  Document emailed to jeroen.bakker@applus.com for signature
2025-09-09 - 8:54:27 AM GMT
-  Document emailed to Emiel van Gernerden (emiel.vangernerden@applus.com) for signature
2025-09-09 - 8:54:27 AM GMT
-  Email viewed by jeroen.bakker@applus.com
2025-09-09 - 8:54:52 AM GMT
-  Signer jeroen.bakker@applus.com entered name at signing as Jeroen Bakker
2025-09-09 - 8:58:30 AM GMT
-  Document e-signed by Jeroen Bakker (jeroen.bakker@applus.com)
Signature Date: 2025-09-09 - 8:58:32 AM GMT - Time Source: server
-  Email viewed by Emiel van Gernerden (emiel.vangernerden@applus.com)
2025-09-09 - 9:05:46 AM GMT
-  Document e-signed by Emiel van Gernerden (emiel.vangernerden@applus.com)
Signature Date: 2025-09-09 - 9:05:58 AM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.
2025-09-09 - 9:05:58 AM GMT