

Klachtenprocedure tegen Basta!

KLACHTENREGLEMENT

Stichting Basta! meldpunt discriminatie Brabant Noord
01-05-2009

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Basta!: stichting Basta! meldpunt discriminatie Brabant Noord;
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Basta!;
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht onder de verantwoordelijkheid van Basta!, ongeacht of hij in dienst is van of ingehuurd door Basta!.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Basta! zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Basta!.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Basta!, wordt aangemerkt als een gedraging van Basta!.

Artikel 3 Behoorlijke behandeling

Basta! draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Dat houdt o.a. in dat een klacht, met uitzondering van een klacht tegen het bestuursorgaan zelf, de voorzitter of een lid daarvan, niet wordt behandeld door degene waarop een klacht tegen een gedraging is gericht, dan wel daarbij betrokken is geweest.

Hoofdstuk 2. Het indienen van klachten

Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij Basta!.
2. Een schriftelijke klacht dient te worden ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener; indien de indiener namens iemand anders klaagt dan dient tevens naam en adres van die persoon te worden opgegeven.
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
 - c. de dagtekening en de handtekening;
3. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zelf zorg te dragen voor een vertaling.

Hoofdstuk 3 Het niet in behandeling nemen van een klacht; doorzendplicht

Artikel 5 Niet-ontvankelijkheid

1. Basta! is niet verplicht een klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit

reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;

- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, had kunnen worden ingesteld; *
- d. waartegen door de klager beroep, als bedoeld in artikel 1:5 derde lid van de Awb, kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Basta! is eveneens niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 6 Doorzendplicht

1. Basta! zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.

2. Basta! zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk, docht uiterlijk binnen vier weken, terug aan de indiener.

Hoofdstuk 4 Behandeling van klachten

Artikel 7 Ontvangstbevestiging

1. Basta! bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen 3 werkdagen en verstrekt daarbij informatie over de verdere procedure.

2. Indien een klacht direct is afgehandeld kan worden afgezien van een afzonderlijke ontvangstbevestiging. In dat geval wordt in voorkomende gevallen in de afhandelingsbrief de datum van ontvangst van de klacht bevestigd.

Artikel 8 Korte procedure

1. De behandeling van een klacht via de korte procedure vindt mondeling plaats.
2. De klager krijgt de gelegenheid om de klacht toe te lichten.
3. Ook de evt. aangeklaagde medewerker krijgt de gelegenheid tot toelichting.
4. Zodra een klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze worden afgehandeld.
5. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld middels de korte procedure, kan de behandeling middels de uitgebreide procedure (art. 9) worden voortgezet.

Artikel 9 Uitgebreide procedure

1. De uitgebreide procedure vindt schriftelijk plaats.

2. Als een klacht schriftelijk wordt behandeld wordt deze voorgelegd aan de klachtencommissie, deze bestaat uit de directeur, een bestuurslid en een onafhankelijke 3^e persoon die vast zitting heeft in de

klachtencommissie.

3. Bij schriftelijk behandelde klachten wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden aan de aangeklaagde.

4. Zodra een schriftelijke klacht naar tevredenheid van de klager is behandeld, kan deze worden afgehandeld.

Artikel 10 Hoorplicht bij de uitgebreide procedure

1. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager (en de aangeklaagde) kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.

3. De klager en de aangeklaagde hebben het recht geen gebruik te maken van het recht te worden gehoord.

4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 11 Inhoudelijke afhandeling volgens de uitgebreide procedure

1. De klachtencommissie stelt de klager en de evt. aangeklaagde medewerker schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de (eventuele) conclusies die het daaraan verbindt.

Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Art.1.

2. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Basta! kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

Artikel 12 Afhandeltermijnen

1. Basta! handelt een klacht af binnen de in de Awb vastgestelde algemene termijn van zes weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Bij mondeling behandelde klachten zal Basta! er naar streven een klacht binnen twee weken af te handelen.

3. Basta! kan de afhandeling van een klacht voor ten hoogste vier weken verdagen.

Van de verdaging wordt tijdig schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Hoofdstuk 5. Overige bepalingen

Artikel 13 Verantwoordingsinformatie

1. Basta! draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.

2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Artikel 15 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement stichting Basta!.
2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 mei 2009.

Bijlage bij hoofdstuk 3

Artikel 1:5 van de Awb

- 1. Onder het maken van bezwaar wordt verstaan: het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen.
- 2. Onder het instellen van administratief beroep wordt verstaan: het gebruik maken van de ingevolge een wettelijk voorschrift bestaande bevoegdheid, voorziening tegen een besluit te vragen bij een ander bestuursorgaan dan hetwelk het besluit heeft genomen.
- 3. Onder het instellen van beroep wordt verstaan: het instellen van administratief beroep, dan wel van beroep bij een administratieve rechter.