

Klachtenreglement

Projectbureau Opleiding en Advies BV

HOOFDSTUK 1

Algemene bepalingen

Art. 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a.** Projectbureau Opleiding en Advies BV, hierna te noemen Projectbureau, de organisatie waarop dit klachtenreglement van toepassing is;
- b.** Awb: de [Algemene wet bestuursrecht](#);
- c.** klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) Projectbureau;
- d.** medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor Projectbureau, ongeacht of hij in dienst is van Projectbureau of ingehuurd.

Art. 2. Klachtrecht

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

Art. 3. Behoorlijke behandeling

Projectbureau draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

HOOFDSTUK 2

De behandeling van klachten

Art. 4. Indienen van een klacht

- 1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- 2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
- 3. Projectbureau kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

Art. 5. Interventie

- 1. Zodra Projectbureau naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
- 2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat Projectbureau ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
- 3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Art. 6. Ontvangstbevestiging

- 1. Projectbureau bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen drie werkdagen.
- 2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
- 3. Projectbureau zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
- 4. Projectbureau zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

Art. 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht geschiedt door een medewerker die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.



Art. 8. Niet verplicht in behandeling nemen

-1. Projectbureau is niet verplicht de 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 één jaar vóór 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 ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

-2. Projectbureau is 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.

Art. 9. Toezendingplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Art. 10. Hoorplicht

-1. Projectbureau 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 kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

-3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

-4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

Art. 11. Afhandelingstermijn

-1. Projectbureau handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.

-2. Projectbureau kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Art. 12. Afhandeling

-1. Projectbureau stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

-2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de [Nationale ombudsman](#).

-3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Projectbureau kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.

HOOFDSTUK 3

Overige bepalingen

Art. 13. Verantwoordingsinformatie

Projectbureau draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten.

Art. 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 vóór de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend, wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

Art. 15. Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

- 1. Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement Projectbureau Opleiding en Advies BV 2009.
- 2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2009

Het klachtenreglement wordt vermeld op de website www.projectbureau.nl

Duiven 1 januari 2009.

J.N. Schepers

directeur