



## Klachten Regeling

**(Versie 1)**

Versie juli 2018

## **Artikel 1. Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het Beginstation zich in de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het Beginstation.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het Beginstation wordt aangemerkt als een gedraging van het Beginstation.

## **Artikel 2. Behoorlijke behandeling**

Het Beginstation draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn/haar gedragingen.

## **Artikel 3. Reikwijdte**

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in artikel 5, eerste lid, en onder a tot en met d, van deze regeling.

## **Artikel 4. Mondelinge/andere klachten**

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt het Beginstation in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
  2. Het Beginstation wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
- II. De behandeling van klaagschriften

## **Artikel 5. Indienen van een klacht**

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden 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;
  - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan: Stichting het Beginstation
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

## **Artikel 6. Staken behandeling**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het Beginstation nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het Beginstation naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## **Artikel 7. Ontvangstbevestiging**

Het Beginstation bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

## **Artikel 8. Klachtbehandeling**

1. Het Beginstation is in eerste instantie zelf belast met de behandeling van de klacht.

## **Artikel 9. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

1. Het Beginstation is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;

e. 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het Beginstation is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. De klacht gaat over een schriftelijke verschrijving van het Beginstation.

4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door het Beginstation schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **Artikel 10. Aanstellen klachtbehandelaar**

Als het Beginstation en klager niet tot een schikking kunnen komen kan er door klager een derde partij ingeschakeld worden om tot een oplossing te komen.

### **Artikel 11. Horen**

1. De klachtbehandelaar 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.

### **Artikel 12. Termijnen**

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.

2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 13. Klachtafdoening**

1. Het Beginstation stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

### **Artikel 14. Klachtregistratie en publicatie**

1. Het Beginstation draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.

### **Artikel 15. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding**

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van Stichting het Beginstation.

2. Het Beginstation draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.

3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.