

## **Klachtenregeling**

Ontevreden over onze dienstverlening? Ons bureau zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u ontevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. Wanneer u een klacht wilt indienen over onze dienstverlening, dan dient u dat schriftelijk te doen. Onze contactgegevens kunt u elders op de website vinden. U ontvangt van ons een schriftelijke reactie. Voor meer informatie over de procedure verwijzen wij naar de onderstaande bepalingen.

### **Artikel 1. Definities en reikwijdte**

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: Partners in Integriteit;
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. een gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. de beklagde: de organisatie tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;

### **Artikel 2. Toepassingsgebied**

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van *Partners in Integriteit* en haar medewerkers.

### **Artikel 3. Wijze van indienen**

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de directie van Partners in Integriteit.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:

- de naam en adres van de klager;
- de datum;
- een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
- de gronden waarop de klager bezwaar maakt

3. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de directeur van de organisatie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.

### **Artikel 4. Indieningstermijn**

De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 5. Kosteloze behandeling**

Aan de behandeling van een klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging**

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift een bericht van ontvangst.

**Artikel 7**

De directeur zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

**Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure**

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

**Artikel 9. Schriftelijke behandelingsprocedure**

1. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 3 wordt het klaagschrift niet in behandeling genomen.

**Artikel 10. Beslissing**

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.

**Artikel 11. Schriftelijke mededeling**

1. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.
2. Op de uitspraak is geen (hoger) beroep mogelijk.