

FLORENDAEL B.V. KLACHTENREGELING



FLORENDAEL B.V.

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. De organisatie: Florendael B.V.;
2. De klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van de organisatie;
3. De gedraging : het handelen of nalaten van de organisatie of haar medewerkers;
4. De beklaagde: de organisatie tegen wiens gedraging, door een klager, een klaagschrift is ingediend;
5. Een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklaagde;
6. De klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
7. Een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van Florendael B.V. en haar medewerkers.

Artikel 3. 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 4. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij een directeur van de organisatie die de gedraging verricht heeft.
2. Een klaagschrift wordt ondertekend en dient minstens de volgende gegevens te bevatten:
 - de naam en het 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 zal klager verzoeken om dit binnen twee weken te herstellen.
4. Klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, zal de klacht niet in behandeling worden genomen.

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. Kopie aan Ministerie van Justitie en Veiligheid

De directeur verstuurt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Artikel 8. Mondelinge behandelingsprocedure

1. De directeur van de organisatie onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk gesprek.

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 zal de verdere afhandeling van de klacht schriftelijk verlopen.

Artikel 10. Beslissing

De directeur zal binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift, een besluit op de klacht nemen.

Artikel 11. Schriftelijke mededeling

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

Artikel 12. Beroepschrift

zes weken na ontvangst van de beslissing van de directeur kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Artikel 13. Wijze van indienen van het beroepschrift

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een beroepschrift indienen bij de klachtencommissie.
2. Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en het 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 beroepschrift 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 zal de klager verzoeken om dit binnen twee weken te herstellen.

4. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, zal klager verzoeken om dit binnen twee weken te herstellen.

Artikel 14. Ontvangstbevestiging

De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een ontvangstbevestiging.

Artikel 15. Wijze van behandeling

1. Indien een beroepschrift géén betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid, dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.
2. Indien het beroepschrift ontvankelijk verklaard wordt, zullen de klager en de beklagde uitgenodigd worden voor een hoorzitting.
3. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.

Artikel 16. Beslissing

De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.

Artikel 17. Mededeling

De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.

Artikel 18. Kopie beroepschrift

Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de directeur bestuurszaken van het Ministerie van Justitie en Veiligheid.