



## Klachtenregeling

© Delta Universal V.o.F.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Delta Universal V.o.F.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by Delta Universal V.o.F.

## 00. INHOUD

00.	Inhoud .....	1
01.	Definities .....	3
02.	Klachtrecht .....	3
03.	Klaagschrift .....	3
03.01.	Inhoud .....	3
03.02.	Dagtekening .....	3
03.03.	Vreemde taal .....	3
03.04.	Wettelijk vertegenwoordiger .....	3
04.	Afdoening in der minne .....	4
04.01.	Informele afhandeling .....	4
04.02.	Afsluiting procedure .....	4
05.	Bijstand van klager .....	4
05.01.	Gemachtigde .....	4
05.02.	Machtiging .....	4
05.03.	Weigeren bijstand of vertegenwoordiging .....	4
05.04.	Advocaten en procureurs .....	4
06.	Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie .....	4
06.01.	Ontvangstbevestiging .....	4
06.02.	Doorzending .....	5
06.03.	Retourzending .....	5
06.04.	Afschrift .....	5
06.05.	Niet behandelen .....	5
06.06.	Registratie en administratie .....	5
07.	Geen verplichting tot behandeling .....	5
07.01.	Gedragingen .....	5
07.02.	Onvoldoende belang/gewicht .....	6
07.03.	Bericht .....	6
08.	Gelegenheid tot horen .....	6
08.01.	Klager en betrokkene .....	6
08.02.	Afzien van horen klager .....	6
08.03.	Afzien van horen betrokkene .....	6
08.04.	Verslag .....	6
09.	Behandeling en beslissing .....	6
09.01.	Termijn .....	6
09.02.	Verdagen .....	6
09.03.	Lid directie .....	7
10.	Afdoening .....	7
10.01.	Bevindingen .....	7
10.02.	Vervolg .....	7
11.	Klachtadviescommissie .....	7
11.01.	Advisering .....	7
11.02.	Benoeming leden .....	7
11.03.	Betrokkene .....	7

11.04.	Aanwijzingen.....	7
<b>12.</b>	<b>Procedure klachtadviescommissie .....</b>	<b>7</b>
12.01.	Mededeling .....	7
12.02.	Horen .....	8
12.03.	Opdracht tot horen.....	8
12.04.	Toepassing artikel 8, tweede lid.....	8
12.05.	Rapport van bevindingen.....	8
12.06.	Verslag .....	8
<b>13.</b>	<b>Afwijking conclusies en advies.....</b>	<b>8</b>
<b>14.</b>	<b>Registratie klachten .....</b>	<b>8</b>

## 01. DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **Directie:** de bestuurders i.c. de firmanten van Delta Universal V.o.F.;
- **Betrokkene:** degene op wiens handelen of nalaten te handelen de klacht betrekking heeft;
- **Klager:** de cliënt die de klacht indient.

## 02. KLACHTRECHT

- Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Delta Universal V.o.F. zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de directie een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een uitspraak of beschikking van de rechterlijke macht ten aanzien van een cliënt, noch over de totstandkoming van een dergelijke uitspraak of beschikking.
- Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Delta Universal V.o.F., wordt aangemerkt als een gedraging van Delta Universal V.o.F., voor zover deze gedraging aan Delta Universal V.o.F. kan worden toegerekend.
- Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

## 03. KLAAGSCHRIFT

### 03.01. INHOUD

Een klaagschrift dient te worden ondertekend en dient ten minste te bevatten:

- Naam en adres van de klager;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.

### 03.02. DAGTEKENING

Klaagschriften, welke niet zijn gedagtekend, worden geacht te zijn gedagtekend op de dag van ontvangst.

### 03.03. VREEMDE TAAL

Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.

### 03.04. WETTELIJK VERTEGENWOORDIGER

Indien de klager minderjarig is of onder curatele is gesteld, dient de klacht te worden ondertekend door, respectievelijk, de met het gezag beklede ouder of voogd of de curator.

## **04. AFDOENING IN DER MINNE**

### **04.01. INFORMELE AFHANDELING**

In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.

### **04.02. AFSLUITING PROCEDURE**

Zodara de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van de regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de betrokkene wordt een copie van deze kennisgeving verstrekt.

## **05. BIJSTAND VAN KLAGER**

### **05.01. GEMACHTIGDE**

De klager en de betrokkene kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

### **05.02. MACTIGING**

De directie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.

### **05.03. WEIGEREN BIJSTAND OF VERTEGENWOORDIGING**

De directie kan bijstand of vertegenwoordiging door persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.

### **05.04. ADVOCATEN EN PROCUREURS**

Het derde lid van dit artikel is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

## **06. ONTVANGSTBEVESTIGING; DOOR- EN TOEZENDING EN ADMINISTRATIE**

### **06.01. ONTVANGSTBEVESTIGING**

De directie bevestigt de ontvangs van het klaagschrift, schriftelijk, onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.



#### **06.02. DOORZENDING**

De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.

#### **06.03. RETOURZENDING**

De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hen bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de klager.

#### **06.04. AFSCHRIFT**

De directie zendt de betrokkene een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.

#### **06.05. NIET BEHANDELEN**

De directie kan besluiten het klaagschrift, dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de klager in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift, binnen een door de directie te stellen termijn, aan te vullen.

#### **06.06. REGISTRATIE EN ADMINISTRATIE**

De directie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

### **07. GEEN VERPLICHTING TOT BEHANDELING**

#### **07.01. GEDRAGINGEN**

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. Waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend, die, met inachtneming van de regeling, is afgedaan;
- b. Die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. Waartegen de klager bezwaar als bedoeld in artikel 1:5, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen maken;
- d. Waartegen de klager beroep als bedoeld in artikel 1:5, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht kan of had kunnen instellen;
- e. Die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
- 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 vervolging gaande is.

#### **07.02. ONVOLDOENDE BELANG/GEWICHT**

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

#### **07.03. BERICHT**

Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis.

### **08. GELEGENHEID TOT HOREN**

#### **08.01. KLAGER EN BETROKKENE**

De directie stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.

#### **08.02. AFZIEN VAN HOREN KLAGER**

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.

#### **08.03. AFZIEN VAN HOREN BETROKKENE**

Van het horen van betrokkene kan worden afgezien, indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

#### **08.04. VERSLAG**

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

### **09. BEHANDELING EN BESLISSING**

#### **09.01. TERMIJN**

De directie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde van artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

#### **09.02. VERDAGEN**

De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.

### **09.03. LID DIRECTIE**

Wanneer de klacht een lid van de directie betreft, neemt deze persoon niet aan de behandeling van de klacht deel.

## **10. AFDOENING**

### **10.01. BEVINDINGEN**

De directie stelt de klager en de betrokkene, schriftelijk en gemotiveerd, in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

### **10.02. VERVOLG**

Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedragingen de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

## **11. KLACHTADVIESCOMMISSIE**

### **11.01. ADVISERING**

De directie kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.

### **11.02. BENOEMING LEDEN**

De directie benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtadviescommissie, alsmede hun plaatsvervangers.

### **11.03. BETROKKENE**

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

### **11.04. AANWIJZINGEN**

De directie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

## **12. PROCEDURE KLACHTADVIESCOMMISSIE**

### **12.01. MEDEDELING**

Zodra de directie besluit de klachtadviescommissie in te schakelen, deelt de directie de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.



**12.02. HOREN**

Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie.

**12.03. OPDRACHT TOT HOREN**

De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.

**12.04. TOEPASSING ARTIKEL 8, TWEEDE LID**

De klachtadviescommissie beslist over de toepassing van artikel 8, tweede lid.

**12.05. RAPPORT VAN BEVINDINGEN**

De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie.

**12.06. VERSLAG**

Het rapport van bevindingen bevat een verslag van het horen.

**13. AFWIJKING CONCLUSIES EN ADVIES**

Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

**14. REGISTRATIE KLACHTEN**

De directie van Delta Universal V.o.F. draagt zorg voor registratie van de bij hen ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.