

klachtenregeling VVRV

Vastgesteld door het Bestuur van VVRV op 31 januari 2018

Klachtenregeling

VVRV heeft een interne klachtregeling, die van toepassing is op de taken die VVRV in mandaat uitvoert, en regelt dat een ieder het recht heeft om over de wijze waarop VVRV zich bij de uitvoering van mandaat taken in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht kan indienen bij het bestuur van VVRV.

Op de klachtregeling is hoofdstuk 9 van de Awb van toepassing.

1. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Mondelinge klachten worden op behoorlijke wijze ontvangen en afgedaan.
3. Een schriftelijke klacht moet voldoen aan de volgende vereisten
 - a. Het klaagschrift is ondertekend
 - b. Het klaagschrift bevat naam en adres van de indiener,
 - c. Het klaagschrift heeft een dagtekening,
 - d. Het klaagschrift bevat een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. Als een klacht niet voldoet aan deze eisen is VVRV niet verplicht om de vereisten zoals genoemd in de artikelen 9.5 tot en met 9.12 van de Awb te volgen, onverlet overigens de behoorlijke klachtafhandeling.
5. De ontvangst van de schriftelijke klacht moet schriftelijk worden bevestigd uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, tenzij de klacht binnen twee weken wordt afgehandeld.
6. In de ontvangstbevestiging wordt mededeling gedaan van de adviesinstantie die zal adviseren over de schriftelijke klacht.
7. De behandeling van de schriftelijke klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (tenzij de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid daarvan, in welke geval besloten kan worden tot de inschakeling van een klachtadviescommissie).
8. In een aantal situaties is er geen verplichting tot de behandeling van de klacht. De klager wordt hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Deze situaties zijn:
 - a. er is reeds eerder een klacht ingediend;
 - b. als tegen de klacht ook bezwaar en beroep ingediend had kunnen worden;

- c. als de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden;
 - d. als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging onvoldoende is;
 - e. als de gedraging waarop de klacht zich richt onderdeel is van opsporing of vervolging van een strafbaar feit;
 - f. als de behandeling van de klacht is onderworpen aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie of onderworpen is geweest.
9. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de meegezonden stukken toegezonden.
 10. De klager wordt in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
 11. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken of in het geval een adviescommissie wordt ingesteld binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift. De afhandeling kan ten hoogste met vier weken worden verdaagd, waarvan schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de klager.
 12. De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek, het oordeel en de conclusies die daaraan worden verbonden. Bij deze kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.
 13. Er wordt zorggedragen voor de registratie van de ingediende klachten die jaarlijks worden gepubliceerd, welke publicatie vormvrij is (jaarverslag, internet e.d.).