



KLACHTENREGELING STICHTING HET VETERANENINSTITUUT
Postbus 125, 3940 AC Doorn

Artikel 1 **Definities**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bestuur: het bestuur van de Stichting Het Veteraneninstituut gevestigd in de gemeente Utrechtse Heuvelrug.
- b. beklaagde: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

Artikel 2 **Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop de Stichting Het Veteraneninstituut zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft gedragen, bij het bestuur een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam bij de Stichting Het Veteraneninstituut, wordt aangemerkt als een gedraging van de stichting, voor zover deze gedraging aan de stichting kan worden toegerekend.
3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
4. Deze regeling is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarvoor een specifieke klachtenregeling bestaat (bijv. in het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector).

Artikel 3 **Klaagschrift**

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.

Artikel 4 **Afdoening in der minne**

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan het bestuur nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra het bestuur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure. Aan de beklaagde wordt een kopie van deze kennisgeving verstrekt.

Artikel 5 **Bijstand van klager**

1. De klager en de beklaagde kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. Het bestuur kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. Het bestuur kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging; door- en toezending en administratie

1. Het bestuur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. Het bestuur zendt de beklagde een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
3. Het bestuur zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
4. Het bestuur zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, na overleg met de indiener.
5. Het bestuur kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3 voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door het bestuur te stellen termijn aan te vullen.
6. Het bestuur registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscontrole.

Artikel 7 Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het bestuur 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 deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging naar oordeel van het bestuur kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt het bestuur de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 8 Gelegenheid tot horen

1. Het bestuur stelt klager en de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Zij worden gehoord in elkaars aanwezigheid, tenzij het bestuur goede redenen heeft om dit niet wenselijk te achten of één van de partijen daartegen bezwaar maakt.
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 van beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien beklagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9 Behandeling en beslissing

1. Het bestuur handelt de klacht binnen zes weken of, - indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven – binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift af.

2. Het bestuur kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de beklagde.
3. Wanneer de klacht een lid van het bestuur betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.
4. Het bestuur kan de directeur van het Veteraneninstituut met de behandeling en afdoening van klachten op grond van deze klachtenregeling belasten; in dat geval oefent de directeur de in deze regeling genoemde bevoegdheden en verantwoordelijkheden van het bestuur uit. De bevoegdheid tot behandeling en afdoening van klachten die op de directeur van het Veteraneninstituut betrekking hebben berust uitsluitend bij het bestuur.

Artikel 10 Afdoening

1. Het bestuur stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Artikel 11 Klachtencommissie

1. Het bestuur kan een klachtencommissie met de advisering over een klacht belasten. In dat geval zijn de artikelen 12 en 13 van toepassing.
2. Het bestuur benoemt de voorzitter, de secretaris en de overige leden van de klachtencommissie, alsmede plaatsvervangende leden;
3. Beklaagde maakt geen deel uit van de klachtencommissie.
4. Bij ontstentenis van de voorzitter wordt door de overige leden van de klachtencommissie in diens vervanging voorzien.

Artikel 12

1. Het bestuur deelt de klager en de beklagde mee dat een klachtencommissie met de advisering over de klacht is belast.
2. Het horen geschiedt door de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen.
4. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan het bestuur.
5. Het rapport bevat het verslag van het horen.

Artikel 13

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

Artikel 14

Het bestuur stelt in een huishoudelijk reglement regels vast met betrekking tot de klachtencommissie.

Artikel 15 Registratie en publicatie van klachten

Het bestuur draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd gepubliceerd.

Artikel 16 Onkostenvergoeding

Klager en beklagde kunnen een vergoeding van reiskosten en eventuele maaltijdkosten ontvangen overeenkomstig de voor het rijksoverheidspersoneel geldende regelingen.

Artikel 17 Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stichting Het Veteraneninstituut".
2. Zij wordt gepubliceerd op de website van de stichting en treedt in werking op datum van vaststelling.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het bestuur van de Stichting "Het Veteraneninstituut" van woensdag 19 december 2007.