

Klachtenregeling Stichting CommTop Register

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

In aanvulling op de Wet bescherming persoonsgegevens wordt in dit reglement verstaan:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Het CommTop Register: de Stichting CommTop Register;
- b. Voorzitter van het bestuur: de voorzitter van het bestuur van de Stichting CommTop Register;
- c. Directeur: de functionaris die aangesteld is als directeur van het CommTop Register;
- d. Klachtencommissie: externe klachtencommissie ingesteld door het bestuur
- e. Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, afkomstig van een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop het CommTop Register zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening.
- f. Klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de wijze waarop het CommTop Register zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening van het CommTop register.
- g. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen van de verweerder;
- h. Klager: degene die bij het CommTop register een klacht indient of diens gemachtigde.
- i. Klachtenfunctionaris: degene die namens de directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder die van mening is dat met de interne klachtafhandeling de klacht onvoldoende is afgehandeld, heeft het recht over de wijze waarop het CommTop register zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het CommTop register;
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het CommTop register wordt aangemerkt als een gedraging van het CommTop register.
3. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt –uitgezonderd de situatie als bedoeld in lid 5- bij de directeur, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur ligt de bevoegdheid tot behandeling van de klacht bij de voorzitter van het bestuur.
5. 5. Klachten worden behandeld met in achtneming van Deel II

II. MELDING VAN EEN KLACHT OF EEN UITING VAN ONGENOEGEN

Artikel 3 Indienen van klacht

1. Een klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres, het telefoonnummer van de klager en eventueel van de raadsman/raadvrouw;
 - b. de dagtekening;
 - c. De datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een (summiere) concrete en zakelijke omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
 - e. Een klacht die per e-mail is ingediend heeft dezelfde status als een mondelinge klacht.
 - f. Een mondelinge klacht wordt, voor zover dat mogelijk is directe door de klachtenfunctionaris afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.

- g. Zodra de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot het toepassen van deel III en volgende delen van deze regeling .
- h. De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht;
- i. Een klacht wordt ingediend bij de directeur.

Schriftelijk: Het CommTop register
t.a.v. de directeur
info@commtop.nl
Mondeling: Telefonisch: 06-24541094

III INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. De directeur bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na de datum van ontvangst;
2. De directeur beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet het CommTop register, dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het CommTop register, onderwerp van de klacht is maar een derde partij;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van het CommTop register geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - f. ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, lid 1, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.

Artikel 5 Behandeling van klacht

1. Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zendt de directeur een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan aangeklaagde.
2. De directeur informeert de direct leidinggevende van aangeklaagde over het klaagschrift en stuurt daarvan een afschrift.

Artikel 6 Horen klager en aangeklaagde

1. De directeur stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht. De directeur nodigt klager en aangeklaagde uit voor een gesprek, al dan niet in elkaars aanwezigheid.
2. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in alle stukken die betrekking hebben op de klacht. Op verzoek kunnen zowel de klager als aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen.
3. De klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen naar het gesprek meebrengen.
4. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld, dat door de directeur aan de klager en aangeklaagde wordt toegestuurd. Zij kunnen desgewenst binnen een termijn van een week een reactie op het verslag geven.

Artikel 7 Termijn van klachtbehandeling

1. De directeur handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijkverklaring van de klacht.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet wordt gehaald, stelt de directeur klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtbehandeling en de nieuwe (redelijke) termijn waarbinnen het advies over de klacht wordt uitgebracht.

Artikel 8 Bevindingen

1. Indien de klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de directeur om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te over leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directeur de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directeur stelt klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.
3. De directeur streeft in eerste instantie naar een minnelijke schikking tussen de klager en de aangeklaagde.
4. Indien de uitkomst van de interne klachtafhandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Artikel 9 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen van de klacht betrokken is, is verplicht de vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 10 Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd.
 - a. Deel V Registratie en bewaartermijn
 - b. Artikel 14 Registratie
2. Het CommTop register draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten
 - a. Het CommTop register stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten, alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Dit rapport wordt ter

Artikel 11 Bewaartermijn

- a. De dossiers die ten behoeve van de klachtbehandeling zijn gevormd, worden gedurende een termijn van twee jaar na afdoening van de klacht bewaard.

Deel VI Slotbepalingen

Artikel 16 Kosten

- a. De door de klager en het gemaakte kosten ter zake van de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 17 Niet beschreven gevallen

- a. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 18 Wijziging of intrekking regeling

- a. Deze regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken door het bestuur.

Artikel 19 Inwerkingtreding en publicatie

- a. Deze regeling treedt in werking met ingang van 24 november 2016 en wordt gepubliceerd op www.schoolleidersregisterPO.nl

Artikel 20 Citeertitel

- a. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting CommTop register'.