



KLACHTEN-, BEZWAARSCHRIFT- EN BEROEPSPROCEDURE JANTJE BETON

Een klacht, bezwaarschrift of beroepschrift kan per email via info@jantjebeton.nl of per brief worden gericht met de volgende adressering:

Jantje Beton
t.a.v. de directeur-bestuurder
Arthur van Schendelstraat 550
3511 MH UTRECHT

1. Inleiding

Een **klacht** kan in het algemeen betrekking hebben op de manier waarop men door Jantje Beton is behandeld.

Klachten kunnen gaan over een gebrek aan informatie, over de wijze van behandeling, over lange wachttijden en dergelijke.

Bij **bezwaar** gaat het niet om klachten, maar om het feit dat men het niet eens is met een beslissing van Jantje Beton.

Een **Beroep** heeft betrekking op het feit dat men, nadat een klacht of bezwaarschrift is behandeld, beroep aantekent tegen het aldus ingenomen standpunt. In beroep kan men gaan bij de Directeur-Bestuurder en daarna bij de Raad van Toezicht.

Een klacht, een bezwaar of een beroep dient steeds schriftelijk te worden ingediend.

2. Klacht

De te volgen procedure is als volgt:

- De klacht wordt bij ontvangst geregistreerd en in handen gesteld van de Directeur-Bestuurder.
- Degene die de klacht heeft ingediend, ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie over de behandelingsperiode.
- De klacht wordt door of namens de Directeur-Bestuurder besproken met de betreffende projectleider c.q. het MT-lid op wiens werkterrein de klacht betrekking heeft.
- Uitgangspunt is dat de klacht binnen een termijn van twee weken wordt afgehandeld door een schriftelijke reactie van de betreffende projectleider c.q. MT-lid. Deze reactie kan eventueel vergezeld gaan van een gesprek met degene die de klacht heeft ingediend.
- In de reactie dient melding te worden gedaan van de beroepsmogelijkheid bij de Directeur-Bestuurder en daarna bij de Raad van Toezicht. Een eventueel beroep dient binnen veertien dagen te zijn ontvangen.

Een klacht die betrekking heeft op de Directeur-Bestuurder kan rechtstreeks aan de Raad van Toezicht gericht worden.

3. Bezwaarschrift

De bezwaarschriftprocedure heeft betrekking op door Jantje Beton genomen beslissingen. Bezwaarschriften worden afgehandeld volgens de volgende procedure:

- Het bezwaarschrift wordt na ontvangst geregistreerd en in handen gesteld van de Directeur-Bestuurder.
- De indiener van het bezwaarschrift ontvangt van binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie over de behandelingsperiode.
- Het bezwaarschrift wordt door of namens de Directeur-Bestuurder besproken met de betreffende projectleider c.q. het MT-lid op wiens werkterrein het bezwaarschrift betrekking heeft.
- Uitgangspunt is dat het bezwaarschrift binnen twee weken wordt afgehandeld door een schriftelijke reactie van de betreffende projectleider c.q. MT-lid. Deze reactie kan eventueel vergezeld gaan van een gesprek met degene die het bezwaarschrift heeft ingediend.
- In de reactie dient melding te worden gedaan van de beroepsmogelijkheid bij de Directeur-Bestuurder en daarna bij de Raad van Toezicht. Een eventueel beroep dient binnen veertien dagen te zijn ontvangen.



Een bezwaarschrift dat betrekking heeft op een beslissing van de Directeur-Bestuurder kan rechtstreeks aan de Raad van Toezicht gericht worden.

4. Beroep

Personen en instellingen kunnen in beroep gaan wanneer naar hun mening de hiervoor gestelde klachten- of bezwaarschriftprocedure, niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

In alle gevallen is het beroep in eerste instantie gericht aan de Directeur-Bestuurder en in tweede instantie aan de Raad van Toezicht.

De procedure is als volgt:

1. beroepsmogelijkheid bij de Directeur-Bestuurder:

- Het beroepschrift wordt bij ontvangst geregistreerd en in handen gesteld van de Directeur-Bestuurder. De indiener van het beroepschrift ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie over de behandelperiode.
- Het beroepschrift wordt door of namens de Directeur-Bestuurder besproken met de betreffende projectleider c.q. het MT-lid op wiens werkterrein het beroep betrekking heeft.
- Uitgangspunt is dat het beroep binnen twee weken wordt afgehandeld door een schriftelijke reactie van de Directeur-Bestuurder. Deze reactie kan eventueel vergezeld gaan van een gesprek met degene die het bezwaarschrift heeft ingediend.
- In de reactie dient melding te worden gedaan van de beroepsmogelijkheid in tweede instantie bij de Raad van Toezicht. Een eventueel beroep dient binnen veertien dagen te zijn ontvangen.

2. beroepsmogelijkheid bij de Raad van Toezicht:

- Het beroepschrift wordt bij ontvangst geregistreerd en in handen gesteld van de Directeur-Bestuurder.
- De indiener van het beroepschrift ontvangt van of namens de Directeur-Bestuurder binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met daarbij een indicatie over de behandelperiode.
- Het beroepschrift wordt door de Directeur-Bestuurder besproken met de betreffende projectleider c.q. het MT-lid op wiens werkterrein het beroep betrekking heeft. Daarna wordt het beroepschrift in de eerstkomende vergadering van de Raad van Toezicht aan de orde gesteld, voorzien van een advies van de Directeur-Bestuurder.
- Uitgangspunt is dat degene die het beroepschrift heeft ingediend binnen vijf werkdagen na de betreffende vergadering schriftelijk bericht ontvangt van het door de Raad van Toezicht ingenomen standpunt. Deze reactie kan eventueel vergezeld gaan van een gesprek van de Directeur-Bestuurder met degene die het beroepschrift heeft ingediend.
- Een door de Raad van Toezicht genomen beslissing is bindend.

Utrecht, januari 2017