

Algemeen Klachtenreglement

Begrippen

Cybersoek: Cybersoek of die onder verantwoordelijkheid van Cybersoek werkzaamheden verricht.

Klager: degene die een klacht indient.

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van Cybersoek heeft plaatsgevonden.

Beklaagde: de persoon waarover wordt geklaagd.

Klachtrecht

1. Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop Cybersoek, of een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Cybersoek, zich ten opzichte van hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Cybersoek.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij Cybersoek.

Indienen van een klacht

1. In eerste instantie wordt de klacht mondeling ingediend bij de beklagde die bij de gedraging betrokken is geweest.
2. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld.
3. Zodra Cybersoek naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement
Als de klager niet tevreden is over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.
4. Klager heeft onverminderd het recht alsnog een schriftelijke klacht in te dienen.
5. De klacht is in leesbaar Nederlands opgesteld, ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en het emailadres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Onpartijdige klachtenbehandelaar

De behandeling van de klacht gebeurt door de directie. Tevens wordt het bestuur van Cybersoek over de ingediende klacht geïnformeerd.

Niet verplicht in behandeling nemen

1. Cybersoek is niet verplicht de klacht te behandelen als deze betrekking heeft op een gedraging:
 - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
 - waarvan eenduidig vaststaat dat niet Cybersoek – of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van Cybersoek – maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of onderworpen is geweest;
 - ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, of als 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.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Behandeling van klachten

1. Cybersoek bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen zeven werkdagen.
2. Cybersoek probeert de afhandeling van de klacht binnen vier weken af te handelen.
3. Cybersoek kan de afhandeling vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken uitstellen. Van het uitstel wordt schriftelijke mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklagde, onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling.

Hoorplicht

1. Cybersoek stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door Cybersoek bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien als betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door Cybersoek bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Cybersoek wordt toegestuurd aan de klager, en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Afhandeling

1. Als de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd geen gebruik maken van hoor-/wederhoor, inlichtingen verstrekken of stukken te overleggen of anderszins niet meewerkt aan het onderzoek, handelt Cybersoek de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Cybersoek stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van Cybersoek kan geen bezwaar of beroep worden gemaakt.
4. Cybersoek draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten.

Slotbepaling

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Dit klachtenreglement treedt in werking met ingang van juni 2010.
3. Dit reglement kan worden aangehaald als ' Algemeen Klachtenreglement Cybersoek'.