

## Klachtenregeling TWiNburgering

### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

#### Artikel 1

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop TWiNburgering zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij TWiNburgering.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van TWiNburgering, wordt aangemerkt als een gedraging van TWiNburgering.
3. Een klager en een beklagde kunnen zich ter behartiging van hun belangen in de klachtprocedure laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. TWiNburgering kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
4. TWiNburgering kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren. Die persoon en degene voor wie hij optreedt worden van de weigering onverwijld schriftelijk in kennis gesteld.
5. Het vierde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

#### Artikel 2

TWiNburgering draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### Hoofdstuk 2 De behandeling van klaagschriften

#### Artikel 3

1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 4 tot en met 12 van toepassing.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en wanneer deze plaatsvond.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het klaagschrift noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

#### Artikel 4

1. Zodra TWiNburgering naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door TWiNburgering.

#### Artikel 5

1. TWiNburgering bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.
2. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:
  - a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
  - b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
  - c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;

- d) de procedure van hoor en wederhoor;
- e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen of via internet te lezen.

#### **Artikel 6**

1. TWiNburgering is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 4 en volgende is behandeld;
  - b) die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. TWiNburgering is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 7**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken verstrekt.

#### **Artikel 8**

1. TWiNburgering stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.
2. Van het horen van de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 9**

1. TWiNburgering handelt de klacht af binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. TWiNburgering kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 10**

TWiNburgering stelt de klager en de beklagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

#### **Artikel 11**

TWiNburgering draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. Deze registratie wordt 3 jaar bewaard.

### **Hoofdstuk 3 Mogelijkheid van beroep**

#### **Artikel 12**

Geschillen die niet naar tevredenheid van klager zijn opgelost, kunnen in beroep worden voorgelegd aan de heer mr. drs. S.M. Groen, advocaat bij Kroes Advocaten Immigratie Lawyers te Amsterdam. Hij doet op basis van het volledige dossier en het eventueel horen van klager en beklagde, binnen 4 weken uitspraak. Dit oordeel is bindend voor TWiNburgering en wordt door haar zo snel mogelijk opgevolgd.

### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

### Artikel 13

Deze regeling wordt op verzoek aan belangstellenden ter beschikking gesteld en staat ook op de website van TWiNburgering.