

Klachtenreglement Centrale Commissie Dierproeven, ref 2014-06

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) CCD: de Centrale Commissie Dierproeven, inclusief het personeel van het secretariaat;
- b) secretariaat: het personeel dat krachtens artikel 18, zevende lid van de Wet op de Dierproeven voor de CCD werkzaam is;
- c) voorzitter: de voorzitter van de CCD;
- d) algemeen secretaris: de algemeen secretaris die leiding geeft aan het secretariaat;
- e) klachtencoördinator: medewerker die de behandeling van klachten coördineert;
- f) klachtbehandelaar: medewerker die een klacht in behandeling krijgt;
- g) klager: indiener van een klacht;
- h) klacht: schriftelijke klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht;
- i) signaal: uiting van ongenoegen, niet zijnde een klacht als bedoeld in artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht;

Artikel 2

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht heeft een ieder het recht om over de wijze waarop de CCD zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij de CCD. Dit reglement dient als aanvulling op de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 3

Medewerkers van het secretariaat behandelen signalen over de werkwijze van de CCD.

Artikel 4

- a) Klachten kunnen per post bij de CCD worden ingediend.
- b) De klachtencoördinator bepaalt welke klachtbehandelaar de binnengekomen klacht behandelt en registreert de klacht in het klachtenregister.
- c) De klachtencoördinator draagt zorg voor de jaarlijkse publicatie van de geregistreerde klachten.

Artikel 5

- 1) De klachtbehandelaar is verantwoordelijk voor de toets of de klacht voldoet aan de wettelijke eisen.
- 2) De klachtbehandelaar neemt zo snel mogelijk en in ieder geval binnen vijf werkdagen na binnenkomst van de klacht bij de CCD telefonisch contact op met de klager met de bedoeling de klacht op informele wijze op te lossen.
- 3) In overleg met de klachtbehandelaar is het tevens mogelijk dat de algemeen secretaris middels telefonisch contact tracht de klacht telefonisch op te lossen.
- 4) Als de informele behandeling van de klacht leidt tot tevredenheid van de klager wordt de klachtprocedure afgesloten. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 5) Als de informele behandeling niet heeft geleid tot tevredenheid van de klager, wordt de klacht op formele wijze afgehandeld door de klachtbehandelaar. De klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 6

- 1) De voorzitter beslist over de klacht als sprake is van:
 - a) politiek- en of mediagevoelige klachten;
 - b) een klacht die betrekking heeft op leden van de CCD of de algemeen secretaris;
 - c) een klacht van een medewerker van de CCD;
- 2) In alle overige gevallen beslist de algemeen secretaris.

Vastgesteld door de CCD, dd. 19 december 2014

Prof. Dr. Ludo. J. Hellebrekers
voorzitter