



## **Klachtenprocedure**

### *Indiening klacht*

De klacht over een cursus of een bijeenkomst georganiseerd door Stichting Migratierecht Nederland kan tot uiterlijk een jaar na de betreffende cursus of bijeenkomst worden ingediend. De klacht dient te worden gestuurd naar [info@stichtingmigratierecht.nl](mailto:info@stichtingmigratierecht.nl), t.a.v. de directeur van de stichting. Mocht de klacht de directeur betreffen, dan dient de klacht te worden gericht aan de voorzitter van het bestuur van de stichting.

### *Inhoud klacht*

De klacht is gedateerd en vermeldt:

- a. naam, adres, woonplaats, e-mail en telefoonnummer van de klager;
- b. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
- c. indien de klacht een persoon betreft, een aanduiding van die persoon dan wel de functie.

### *Behandeling door Stichting Migratierecht*

De klager ontvangt binnen twee weken een bevestiging van ontvangst. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst schriftelijk beantwoord. Indien de behandeling van de klacht meer tijd vergt, wordt de klager hiervan uiterlijk een week voor het verstrijken van de genoemde termijn van vier weken op de hoogte gesteld.

De directeur respectievelijk voorzitter bestuur streeft ernaar om door een serieus onderzoek naar de merites van de klacht te komen tot een adequate afhandeling, toegespitst op het concrete geval. Hierbij staat klanttevredenheid voorop.

### *Beroep bij een onafhankelijke derde*

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht door de directeur of de voorzitter van de stichting, kan hij beroep instellen bij een onafhankelijke derde. Deze wordt benoemd voor een termijn van vijf jaar, met eenmaal de mogelijkheid tot herbenoeming. De functie wordt thans vervuld door mr. S. Sierksma.

### *Behandeling door de onafhankelijke derde*

De klager kan de onafhankelijke derde inschakelen door uiterlijk vier weken na verzending van het antwoord van de stichting een beroepschrift te sturen naar [info@stichtingmigratierecht.nl](mailto:info@stichtingmigratierecht.nl), t.a.v. mr. S. Sierksma.

De onafhankelijke derde neemt kennis van de oorspronkelijke klacht, het antwoord van de stichting daarop en het beroepschrift. Hij stelt de stichting in de gelegenheid om binnen twee weken een schriftelijke reactie op het beroepschrift te geven. In beginsel komt hij op basis van deze stukken tot een oordeel. Desgewenst roept hij partijen bijeen om hen de gelegenheid te bieden hun standpunt mondeling toe te lichten.

De onafhankelijke derde komt binnen vier weken na ontvangst van de reactie op het beroepschrift respectievelijk het kennismaken van de mondelinge toelichting tot een oordeel. Hij doet dit per mail toekomen aan de klager en de stichting. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor de stichting en de klager. Stichting Migratierecht Nederland zal binnen vier weken gevolg geven aan het oordeel. Stichting Migratierecht Nederland draagt de kosten voor het beroep.

### *Vertrouwelijkheid en archivering*

De klacht wordt door Stichting Migratierecht Nederland en de onafhankelijke derde vertrouwelijk behandeld. Het klachtdossier wordt gearchiveerd en bewaard tot vijf jaar na de definitieve afdoening van de klacht.