

Artikel 1. Definities en reikwijdte

Deze regeling verstaat onder:

1. de organisatie: EthXCom B.V. ("EthXCom")
2. de klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de gedraging van EthXCom;
3. een gedraging: het handelen of nalaten van EthXCom of haar medewerkers;
4. de beklagde: EthXCom tegen wiens gedraging door een klager een klaagschrift is ingediend;
5. een klacht: een klacht via Meld Je Klacht (<https://ethxcom.meldjeklacht.nl>) gedaan tegen een gedraging van de beklagde
6. een klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een gedraging van de beklagde;
7. de klachtencommissie: de commissie welke bevoegd is de klaagschriften in tweede aanleg in behandeling te nemen;
8. een beroepschrift: een schriftelijke klacht tegen de beslissing van een directeur, het uitblijven van een beslissing van een directeur of een gedraging van een directeur.

Artikel 2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op de behandeling van klachten over gedragingen van EthXCom en haar medewerkers.

Artikel 3. Wijze van indienen

1. Een klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen via Meld Je Klacht op <https://ethxcom.meldjeklacht.nl>.
2. Een klacht kan ook anoniem worden gedaan.

Artikel 4. Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van klachten zijn geen kosten verbonden.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

De klacht is ontvangen door EthXCom zodra de klacht in Meld Je Klacht (<https://ethxcom.meldjeklacht.nl>) is ingevoerd, het bevestigingsscherm met inlogcode is getoond, waarmee met de EthXCom onderzoeker kan worden gecorrespondeerd. Dit is tevens de ontvangstbevestiging, er wordt geen aparte bevestiging gestuurd.

Artikel 6. Behandelingsprocedure

1. Een klacht die via Meld Je Klacht binnenkomt wordt door een EthXCom onderzoeker of directeur van EthXCom zelf behandeld.
2. De EthXCom onderzoeker of directeur kan inlichtingen inwinnen bij derden

indien nodig.

3. De onderzoeker of directeur van EthXCom kan klager uitnodigen voor een persoonlijk onderhoud.
4. Indien klager niet gehoord wil worden, volgt een schriftelijke afhandeling.
5. Indien noodzakelijk voor de onafhankelijkheid van het onderzoek en het vermijden van belangenverstrengeling, kan de directeur van EthXCom beslissen het onderzoek door een derde, onafhankelijke onderzoeker of onderzoekspartij te laten uitvoeren.

Artikel 10. Beslissing

De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst op de klacht.

Artikel 11. Mededeling van de uitkomst van het onderzoek

De beslissing op de klacht wordt via Meld Je Klacht (<https://ethxcom.meldjeklacht.nl>) aan de klager meegedeeld.

Artikel 12. Klacht inzake researchwerkzaamheden

1. Betreft de klacht researchwerkzaamheden uitgevoerd door EthXCom, dan dient de klacht minstens de volgende gegevens te bevatten:
 - de naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
2. Indien de klacht inzake researchwerkzaamheden niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel genoemde vereisten, dan stelt de directeur van EthXCom klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
3. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
4. De termijn voor het indienen van een klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden
5. De directeur van EthXCom zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het klaagschrift aan de directie Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie. De directeur van EthXCom onderzoekt de klacht en nodigt de klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
6. De directeur hoort de klager en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.
7. Indien de klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
8. De directeur beslist binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift op de klacht.
9. De beslissing op de klacht wordt via Meld Je Klacht aan de klager meegedeeld.

10. Binnen zes weken na ontvangst van de beslissing op de klacht kan een beroepschrift ingediend worden bij de onafhankelijke klachtencommissie.
11. Daarbij gelden dezelfde vereisten als in lid 1,2 en 3 van dit artikel met dien verstande dat de correspondentie is met de klachtencommissie
12. Een beroepschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
 - de naam en adres van de klager;
 - de datum;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
 - de gronden waarop de klager bezwaar maakt.
13. Indien het beroepschrift niet voldoet aan de in het 12de lid van dit artikel genoemde vereisten stelt de klachtencommissie klager hiervan op de hoogte en nodigt klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
14. Indien klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt wordt de klacht niet in behandeling genomen.
15. De klachtencommissie zendt binnen twee weken na ontvangst van het beroepschrift een bericht van ontvangst.
16. Indien een beroepschrift geen betrekking heeft op een van de onderwerpen genoemd in artikel 1, zevende lid dan verklaart de klachtencommissie uw beroepschrift niet-ontvankelijk.
17. Indien het beroepschrift ontvankelijk is worden de klager en de beklagde uitgenodigd voor een hoorzitting.
18. De klachtencommissie kan tevens inlichtingen inwinnen bij derden.
19. De klachtencommissie neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroepschrift een beslissing.
20. De beslissing wordt schriftelijk meegedeeld aan de klager en de beklagde.
21. Een kopie van het beroepschrift en de beslissing wordt verzonden aan de directeur Bestuurszaken van het Ministerie van Justitie.