

Procedure klachten en beroepen

1. Indiening klacht of beroep

Art. 1.1 Klachten en beroepen moeten schriftelijk worden ingediend t.a.v. de voorzitter van het klachten- en beroepscomité op het adres van de Tracimat (Lombardstraat 34-42, 1000 Brussel), dit zo snel mogelijk en uiterlijk binnen de 45 dagen vanaf de dag waarop het feit waarover geklaagd wordt/de beslissing waar men het niet mee eens is meegedeeld werd/ter kennis gebracht werd.

Art. 1.2 De klacht/het beroep moet ondertekend worden en tenminste volgende elementen omvatten:

- 1° de vermelding "klacht" dan wel "beroepschrift";
- 2° de naam en het adres van de persoon die de klacht/het beroep ondertekent en, indien deze handelt in naam van een organisatie, de naam, het adres en het KBO-nummer van deze organisatie;
- 3° het e-mailadres/-sen waarmee met betrekking tot de klacht/het beroep kan gecommuniceerd worden;
- 4° een omschrijving van de gebeurtenis(sen) waarover een klacht wordt ingediend of van de beslissing(en) waartegen in beroep gegaan wordt;
- 5° een omschrijving van het belang van de klager/beroepsindiener, alsmede van de geschonden geachte regelgeving of voorschriften en de wijze waarop deze naar het oordeel van de klager/beroepsindiener geschonden worden;
- 6° een opsomming van de bijgevoegde stukken;
- 7° desgevallend de redenen die aantonen dat de onmiddellijke tenuitvoerlegging van de bestreden beslissing de klager/beroepsindiener een moeilijk te herstellen ernstig nadeel kan berokkenen.

Art. 1.3 Indien de klacht in naam van een organisatie wordt ingediend dient de indiener in de loop van de procedure en uiterlijk de tweede werkdag voor de zitting volgende aanvullende informatie/bewijsstukken over te maken:

- een afschrift van de geldende, gecoördineerde statuten van de organisatie;
- het bewijs dat het daartoe bevoegde orgaan van de organisatie beslist heeft een klacht in te dienen/in beroep te gaan;
- het bewijs dat de persoon die de klacht/het beroep heeft ondertekend bevoegd is dit te doen in naam van de organisatie.

2. Overmaking stukken

Art. 2.1 Telkens hij het nodig acht kan de klager/beroepsindiener bijkomende stukken aan de klacht/het beroep toevoegen. Stukken die na de sluiting van de debatten ingediend worden zijn niet ontvankelijk en worden uit het dossier geweerd.

3. Ontvangstbevestiging

Art. 3.1 Bij ontvangst van de klacht/het beroep wordt per e-mail of schriftelijk bevestigd dat een klacht of beroep werd ingediend. In de bevestiging wordt tevens het nummer meegedeeld dat aan de klacht/het beroep werd toegekend, alsmede op welk e-mailadres of adres over de klacht/het beroep kan gecommuniceerd worden of aanvullende stukken kunnen worden overgemaakt.

4. Hoorzitting

Art. 4.1 Het klachten- en beroepscomité stelt zo snel mogelijk een datum vast van hoorzitting waarop de klager/beroepsindienersamen met zijn raadslieden in de mogelijkheid wordt gesteld om toelichting te geven bij de feiten en gehoord wordt door het comité.

Art. 4.2 De uitnodiging voor de zitting wordt uiterlijk zeven kalenderdagen voor de zitting aan de klager/beroepsindieners overgemaakt. De uitnodiging bevat de agenda en de plaats en het tijdstip van de zitting. Nieuwe stukken worden in bijlage bij het bericht gevoegd of op een speciaal daartoe voorziene site ter beschikking gesteld. Het adres (url) van de site en de gegevens waarmee men zich op de site kan aanmelden worden eveneens in het bericht meegedeeld. Alle stukken zijn eveneens ter inzage op de zitting.

Art. 4.3 De zittingen van het klachten- en beroepscomité zijn niet openbaar.

5. Getuigen, plaatsbezoek, tussenkomende partijen

Art. 5.1 Het klachten- en beroepscomité kan indien nodig meerdere zittingen voorzien en getuigen horen dan wel een plaatsbezoek voorzien indien dit van belang is voor de beoordeling van het dossier.

Art. 5.2 Indien de klager/beroepsindieners zelf wenst dat een getuige gehoord wordt, richt hij hierover een afzonderlijk gemotiveerd verzoek aan het klachten- en beroepscomité. Na beoordeling van de noodzakelijkheid en relevantie van het verzoek wordt de klager/beroepsindieners op de hoogte gebracht van de beslissing of de getuige gehoord zal worden.

Art. 5.3 De adviserende instanties van Tracimat kunnen tussenkomen in de procedure en worden hiertoe uitgenodigd. De uitnodiging wordt hen verzonden samen met een kopie van het beroep/klacht van de klager/beroepsindieners. Zij worden tevens in de mogelijkheid gesteld om het administratief dossier in te zien op dezelfde wijze als de klager/beroepsindieners.

6. Wraking

Art. 6.1 De klager/beroepsindieners kan een of meer leden van het klachten- en beroepscomité op gemotiveerde wijze wraken vóór de aanvang van de zitting, tenzij de reden tot wraking later is ontstaan. De voorzitter of, zo deze wordt gewraakt, het oudste aanwezige lid doet onmiddellijk uitspraak over het verzoek tot wraking. Indien het verzoek wordt ingewilligd, wordt het gewraakte lid vervangen. De redenen tot wraking zijn dezelfde als deze die worden vermeld in artikel 828 en 830 van het Gerechtelijk Wetboek.

7. Intrekking

Art. 7.1 De klager/beroepsindieners kan in elke stand van de procedure uitdrukkelijk afstand doen van zijn klacht/beroep.

8. Beraadslaging en bekendmaking

Art. 8.1 Het klachten- en beroepscomité sluit de debatten na de laatst nuttige zitting. Het comité beraadslagt en beslist achter gesloten deuren.

Art. 8.2 Beslissingen inzake klachten of beroepen betreffende materies waarvoor het klachten- en beroepscomité beslissingsbevoegdheid heeft worden in principe binnen de 15 kalenderdagen na de laatste zitting meegedeeld aan de klager/beroepsindieners.

Art. 8.3 Adviezen betreffende materies waarvoor het klachten- en beroepscomité adviesbevoegdheid heeft worden overgemaakt aan de voorzitter van de Raad van Bestuur en geagendeerd voor de eerstvolgende bestuursvergadering.