

Artikel 17

Klachtenprocedure

- lid 1: Iedereen kan bij de ambtelijk secretaris van de PTC een klacht indienen tegen de PTC, (plaatsvervangende) leden van de PTC of de ambtelijk secretaris.
- lid 2: Mondelinge klachten, klachten per e-mail of klachten ten behoeve van iemand anders dan de klager worden door de PTC zorgvuldig behandeld. Zonodig kan gewezen worden op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.
- lid 3: Een schriftelijke klacht beschrijft de reden van de klacht, wordt voorzien van naam en adres van de klager en dagtekening en wordt gericht aan de ambtelijk secretaris. Indien gewenst, kan de PTC om een vertaling vragen.
- lid 4: Binnen een week bevestigt de ambtelijk secretaris schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift.
- lid 5: De klacht hoeft niet behandeld te worden als
 - a. dit een herhaling is van een eerder behandelde klacht,
 - b. de gedraging langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden,
 - c. (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld,
 - d. de gedraging door de rechter is of wordt beoordeeld, dan wel er van een strafrechtelijke procedure sprake is of
 - e. het belang van de klager of het gewicht van de klacht onvoldoende is.
- lid 5: De ambtelijk secretaris of, bij betrokkenheid van deze, de voorzitter van de PTC behandelt de klacht namens de PTC.
- lid 6: Degene tegen wie geklaagd wordt, ontvangt een afschrift van het klaagschrift en eventuele bijbehorende stukken.
- lid 7: Op ieder tijdstip kan worden overgegaan tot een informele behandeling dan wel staken van de procedure wanneer de klager het daarmee eens is.
- lid 8: Klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Hiervan wordt een verslag gemaakt.
- lid 9: Binnen 6 weken worden de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen en eventuele conclusies van de PTC naar aanleiding van de klacht. De termijn kan zonodig met 4 weken worden verlengd; hiervan worden klager en degene, op wie de klacht betrekking heeft, schriftelijk op de hoogte gesteld.
- lid 10: De klager wordt gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
- lid 11: Schriftelijke klachten worden geregistreerd door de ambtelijk secretaris en vermeld in het jaarverslag.