



Klachtenregeling 101Media VOF.

Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop 101Media zich in de uitoefening van haar diensten jegens hem/haar of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij 101Media.
2. Een gedraging van een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van 101Media wordt aangemerkt als een gedraging van 101Media.

Behoorlijke behandeling

101Media draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

Reikwijdte

Deze regeling is van toepassing op de behandeling van schriftelijke klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens de klager en die voldoen aan de eisen genoemd in "indienen van een klacht", van deze regeling.

Mondelinge/andere klachten

1. Bij de behandeling van mondeling of per e-mail ingediende klachten dan wel klachten die betrekking hebben op een gedraging jegens een ander dan de klager, neemt 101Media in ieder geval de vereiste zorgvuldigheid in acht.
2. 101Media wijst de klager die een mondelinge klacht of een klacht per e-mail heeft ingediend, op de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen.

Beroep

Tegen een beslissing van 101Media inzake de behandeling van een klacht over een gedraging als bedoeld in artikel klachtrecht kan geen beroep worden ingesteld.

II. De behandeling van klaagschriften

Indienen van een klacht

1. Het klaagschrift wordt ondertekend verzonden en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - d. het klaagschrift moet zijn gericht aan:
101Media VOF
Hoeven 6
5763 AB MILHEEZE.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

Staken behandeling

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan 101Media nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra 101Media naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

Ontvangstbevestiging

101Media bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week.

Klachtbehandeling

1. Dhr. Wesley Brouwers, 101Media is belast met de behandeling van de klacht.
2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van Dhr. W. Brouwers, wordt de klacht behandeld door een ander verantwoordelijk persoon bij 101Media.

Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. 101Media is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager (administratief) beroep kan of kon worden ingesteld;
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - e. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. 101Media is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen, indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door 101Media schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Afschrift aan aangeklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

Horen

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.



Volgblad 2

Klachtafdoening

1. 101Media stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar aanleiding van de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
3. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing op degene tegen wiens gedraging de klacht zich richt.

Klachtregistratie en publicatie

1. 101Media draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten.
2. De geregistreerde klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van 101Media.

Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling van 101Media
2. Dhr. Wesley Brouwers van 101Media draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenregeling.
3. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na bekendmaking ervan en is van toepassing op klachten die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, ook als de gedraging waarover wordt geklaagd zich voor die datum heeft voorgedaan.

Aldus vastgesteld door 101Media op 1 december 2008 te DEURNE.

Rick Manders, Wesley Brouwers
101Media