



## **Klachtreglement BIE**

**NR.: 2017/03**

in overweging genomen hebbende:

- Dat de Directeur van het Bureau Intellectueel Eigendom belast is met het beleid en bestuur van het Bureau Intellectueel Eigendom;
- Dat over gedragingen van het Bureau Intellectueel Eigendom geklaagd kan worden;
- Dat een klacht transparant en consistent afgehandeld dient te worden;
- Dat de Directeur van het Bureau Intellectueel Eigendom daarom een klachtenreglement daartoe heeft opgesteld.

gelet op:

- artikel 4, eerste lid, Landsverordening Bureau Intellectueel Eigendom.

### **HEEFT BESLOTEN:**

#### ***Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen***

##### **Artikel 1 Definities**

- a. Het Bureau: Het Bureau Intellectueel Eigendom.
- b. De Raad: De Raad van Toezicht van het Bureau Intellectueel Eigendom.
- c. Directeur: Vincentia Rosen-Sandiford, de Directeur van het Bureau Intellectueel Eigendom.
- d. Beoordelaar: een persoon daartoe aangewezen.

##### **Artikel 2 Beoordelaar**

1. De Beoordelaar kan worden benoemd, geschorst of ontslagen door de Directeur, gehoord de Raad.
2. De Beoordelaar kan geen medewerker dan wel ingehuurde kracht zijn van het Bureau zijn of een functie vervullen zoals genoemd in artikel 10 Landsverordening Bureau Intellectueel Eigendom.
3. De Beoordelaar heeft kennis en ervaring op het gebied van economie of recht of accountancy, alsmede van de Sint Maartense samenleving.
4. De Beoordelaar ontvangt een bruto vergoeding van (Naf 250) per behandelde klacht.
5. Indien de Beoordelaar niet is benoemd, dan kan de Directeur een persoon aanwijzen voor het afhandelen van een specifieke klacht.
6. Het Bureau kan een Beoordelaar slechts in het algemeen instructies geven over de afhandeling van klachten.

### **Artikel 3 Klachtrecht**

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het Bureau zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het Bureau.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het Bureau, wordt aangemerkt als een gedraging van het Bureau.

### ***Hoofdstuk 2 Proces en voorwaarden klacht***

#### **Artikel 4 Behandeling klacht**

1. Het Bureau draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van personen of entiteiten die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.
2. De klacht wordt behandeld door de Beoordelaar.
3. Het Bureau bewaakt de tijdige afhandeling van een klacht.

#### **Artikel 5 Vereisten klacht**

1. Een klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.
2. Een klacht wordt ingediend in het Engels of Nederlands en bevat:
  - a. de naam, adres en telefoonnummer van de klager;
  - b. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
  - c. indien van toepassing, zo mogelijk de aanduiding van de medewerker tegen wie de klacht zich richt;
  - d. een omschrijving waar, wanneer en jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - e. de reden waarom de klager zich door de gedraging voelt getroffen;
  - f. dagtekening.
3. De klacht kan per mail of per post worden ingediend. Het Bureau stelt een speciaal daarvoor aangemaakte e-mail adres en een websiteformulier daartoe ter beschikking en publiceert deze op haar website.
4. Een klager heeft de mogelijkheid om mondeling een klacht in te dienen. Een medewerker van het Bureau neemt de klacht aan de hand van het website formulier op en laat de klager deze tekenen.
5. De Beoordelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.

#### **Artikel 6 Informeren persoon over wie geklaagd is**

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

#### **Artikel 7 Horen klager**

1. De beoordelaar 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:
  - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of,
  - c. de klager niet binnen een door de Beoordelaar gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord, of,
  - d. de klager niet is gehoord wegens het herhaald niet verschijnen van de klager op een daartoe afgesproken moment.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

#### **Afschrift te zenden aan:**

de Raad van Toezicht Bureau Intellectueel Eigendom.

### **Artikel 8 Termijn behandeling**

1. De Beoordelaar handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van het klachtschrift.
2. De Beoordelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

### **Artikel 9 Publicatie klachten**

De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag.

## ***Hoofstuk 3 Oordelen over klacht***

### **Artikel 10 Tevredenheid klacht**

1. Zodra het Bureau naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.
2. Tevredenheid blijkt uit een ondubbelzinnige mededeling van de klager.

### **Artikel 11 Informeel behandelen klacht**

1. Indien mogelijk en met uitdrukkelijke instemming van de klager, kan een klacht ook informeel worden afgehandeld door de Beoordelaar.
2. Klager wordt schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de informele afhandeling.

### **Artikel 12 Niet ontvankelijkheid klacht**

De klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien niet is voldaan aan een vereiste zoals gesteld aan een klacht in artikel 5, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn van vier weken.

### **Artikel 13 Niet behandelen klacht**

1. De Beoordelaar kan een klacht niet behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager een bezwaar of beroep procedure zoals bedoeld in de Landsverordening administratieve rechtspraak of bij de civiele rechter kan of had kunnen worden gestart;
  - d. 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 terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Beoordelaar is niet verplicht de klacht te behandelen 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 schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

### **Afschrift te zenden aan:**

de Raad van Toezicht Bureau Intellectueel Eigendom.

#### **Artikel 14 Inhoudelijk oordeel klacht**

1. De Beoordelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt vermeld op welke wijze de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen bij de Ombudsman, zoals bedoeld in artikel 78, tweede lid, Staatsregeling.

#### **Artikel 15 Geen beroep**

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van het Bureau kan geen beroep worden ingesteld.

### ***Hoofdstuk 4 Wijzigingen en notificaties***

#### **Artikel 16 Wijziging beleid en Notificaties**

1. Wijzigingen in dit beleid worden door de Directeur aan de Raad voorgelegd ter advies, voordat een wijziging ingaat.
2. De Raad krijgt een afschrift van het beleid zoals vastgesteld.

Ondertekend op 6 juli 2017 door  
de Directeur  
Bureau Intellectueel Eigendom