

Klachtenregeling DES Centrum

Het DES Centrum (DES) doet haar uiterste best om haar leden/donateurs zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. Dit kan aanleiding zijn een klacht in te dienen. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht kan worden ingediend bij DES en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

1. Een klacht kan op de volgende twee manieren bij het bestuur worden ingediend:
Schriftelijk: DES Centrum, Postbus 1173, 3860 BD Nijkerk
Pere-mail: info@descentrum.nl
2. Klachten die anoniem worden ingediend worden uitgesloten van behandeling.
3. Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:
 - De datum waarop de klacht binnenkomt.
 - De manier waarop de klacht binnenkomt (schriftelijk, per e-mail).
 - Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
 - Of indiener wel/niet lid/donateur is of vrijwilliger van DES.
 - Type klacht.
 - Omschrijving van de actie die DES onderneemt naar aanleiding van de klacht.
 - Naam van het bestuurslid die de klacht behandelt.
 - Datum waarop de klacht is afgehandeld.
4. Het betrokken bestuurslid neemt zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen drie weken naar aanleiding van de binnengekomen klacht contact op met de klager.
5. Het bestuurslid organiseert een gesprek met klager en de betrokkene waarin getracht wordt tot een oplossing te komen.
6. Indien deze handelwijze niet leidt tot de gewenste oplossing én de klager is lid/donateur van DES dan wordt de klacht, in overleg met de klager, afgehandeld volgens het onderstaande Reglement Klachtencommissie PGO. Voor niet leden/donateurs zal de hierboven beschreven klachtenprocedure moeten volstaan.
7. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt DES de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Reglement Klachtencommissie PGO

Ten behoeve van landelijke organisaties van mensen met een handicap, patiënten en ouderen. (ingesteld november 2011)

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. PGOsupport: PGOsupport is het bureau voor de versterking van patiënt-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (PGO-organisaties). PGOsupport is een onafhankelijke netwerkorganisatie, die haar diensten aanbiedt aan alle PGO-organisaties. PGOsupport levert ondersteuning op maat.
- b. DES: DES Centrum
- c. Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGOsupport die door de directeur/bestuurder PGO support is aangewezen als ambtelijk secretaris.
- d. Klager: het lid/donateur van DES die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- e. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.
- f. Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens DES een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
- g. Reglement: het reglement van de Klachtencommissie PGO.

Artikel 2. Instelling Klachtencommissie

De Klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van DES.

Artikel 3. Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid van de Klachtencommissie.

Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie bestaat uit (ten minste) drie leden.
- b. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- c. Eén lid is lid op voordracht van het bestuur van DES.
- d. De voorzitter en het derde lid zijn geen lid/donateur van DES.
- e. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

Artikel 5. Benoeming leden Klachtencommissie

- a. Het bestuur van DES benoemt een lid/donateur op voordracht van het bestuur tot lid van de commissie voor een periode van drie jaar. Tevens benoemt het bestuur een lid op voordracht van het bestuur tot plaatsvervangend lid van de commissie voor de periode van drie jaar.
- b. De directeur van PGOsupport stelt vast welke personen in een kalenderjaar als voorzitter en als derde lid kunnen optreden.
- c. Op grond van volgorde en van beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van DES voorgedragen. Het bestuur benoemt de Klachtencommissie.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de Klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals de archivering.

- a. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd.
- c. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden een lid/donateur van DES dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger.
- b. Een lid/donateur dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.
- c. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager en DES dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en DES dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.

- c. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de Klachtencommissie wordt behandeld.
- d. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.
- f. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de Klachtencommissie vormen.

Artikel 9. Behandeling door de Klachtencommissie

- a. De voorzitter van de Klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide overige leden aanwezig zijn.
- b. Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden.
- c. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- d. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- e. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De Klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is, worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Deskundigen

- a. De Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen.
- b. De Klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blijf te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.
- c. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Indien de Klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

Artikel 11. Beoordeling

- a. De Klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:
 - de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde klager;
 - de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het dagelijks bestuur.
- c. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en aan het bestuur van DES.

Artikel 12. Slotbepalingen

- a. Het bestuur van DES ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van DES beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.