



Klachtreglement stichting Pulse



Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

In onderhavig reglement wordt verstaan onder:

- a. Pulse: rechtspersoon als bedoeld in de statuten van de Stichting Pulse;
- b. medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van Pulse werkzaamheden verricht voor Pulse, ongeacht of hij in dienst is van Pulse of anderszins werkzaam is voor Pulse;
- c. klager: degene die gebruik heeft gemaakt van diensten van Pulse of deelgenomen heeft aan activiteiten van Pulse en daar ontevreden over is, of diens wettelijk vertegenwoordiger;
- d. klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging door een medewerker van Pulse.

Artikel 2. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een medewerker van Pulse zich een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Pulse.
2. Een gedraging van een medewerker van Pulse, wordt aangemerkt als een gedraging van Pulse.
3. Een klager ondervindt geen nadelige hinder bij het indienen van een klacht.

Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

1. Een klacht zal zorgvuldig en vertrouwelijk in behandeling worden genomen.
2. Aan de beantwoording van een klacht ligt een onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden. Bij de beantwoording van een klacht wordt rekening gehouden met de belangen van de klager.

Artikel 4. Toepassingsbereik

Dit klachtreglement is van toepassing op alle activiteiten en diensten van Pulse die geen eigen, specifieke klachtreglement kennen.

Hoofdstuk 2 De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten

1. Indien een klacht betrekking heeft op een gedraging jegens klager en voldoet aan de vereisten van het derde lid, zijn de artikelen 5 tot en met 13 van toepassing.
2. Een klacht kan via gewone post of via elektronisch postverkeer (e-mail) worden ingediend en bevat ten minste:
 - a. naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een duidelijke omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, omschrijving van feiten en omstandigheden gekoppeld aan tijdsverloop.
3. De klacht dient te worden ingediend in de Nederlandse taal.

Artikel 6. Tegemoetkoming

1. Zodra Pulse naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van dit reglement.
2. Het naar tevredenheid van de klager tegemoetkomen aan een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd door Pulse.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

1. Pulse bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken na ontvangst. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de datum waarop de klacht is ontvangen;
 - b. de na te streven afhandelingstermijn;
 - c. de verdere procedure;
 - d. naam en telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
 - e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
2. Pulse zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

Artikel 8. Onpartijdige klachtbehandelaar

1. De directeur-bestuurder wijst een onafhankelijke klachtbehandelaar aan welke de taak heeft klachten als bedoeld in dit reglement op hun ontvankelijkheid te beoordelen en voor de behandeling ervan zorg te dragen.
2. Indien het een klacht over de directeur-bestuurder betreft dan wijst de Raad van Toezicht een onafhankelijk klachtbehandelaar aan.
3. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval dient de directeur-bestuurder zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld en een plaatsvervanger aan te stellen.

Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen

1. Pulse is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, tenzij er sprake is van recidive;
 - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - d. zolang ter zake 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. Pulse 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 de klacht met reden(en) omkleed, schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 10. Toezendplicht beklagde

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

Artikel 11. Hoorplicht

1. Pulse 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 klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kan worden afgezien indien diegene weigert een toelichting te geven. Daarmee accepteert degene ook de mogelijke consequenties, inclusief eventuele consequenties voor het dienstverband dan wel vrijwilligersverband met Pulse.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

Artikel 12. Antwoordtermijn

1. Pulse streeft er naar de klacht af te handelen binnen drie maanden na ontvangst.
2. Indien waarschijnlijk de klacht niet binnen drie maanden na ontvangst af kan worden gehandeld, wordt hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 13. Procedure afhandeling

1. Aan de beantwoording van een klacht ligt een onderzoek ten grondslag van de relevante feiten en omstandigheden.
2. Pulse stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. De klager die niet akkoord gaat met het door Pulse ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het indienen van zijn bezwaar. Bij de kennisgeving wordt vermeld binnen welke termijn de klager dit bezwaar kan indienen.
4. Als er na sluiting van de standpuntwisseling nog steeds sprake is van een blijvend geschil, dan schakelt Pulse een onafhankelijke klachtadviesinstantie in en wordt de klager erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
5. Het oordeel van deze onafhankelijke klachtadviesinstantie is bindend; eventuele consequenties worden door Pulse afgehandeld binnen de termijn die is gesteld door de klachtadviesinstantie.

Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Registratie en publicatie

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

Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking

Dit besluit wordt aangehaald als: *Klachtreglement Pulse 2013*.

Dit besluit wordt met toelichting op de website geplaatst.

IJsselstein, Mei 2014

Marion Wiendels

Directeur/bestuurder Stichting Pulse

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Marion Wiendels', written over a horizontal line.

TOELICHTING

Algemeen

Onderhavige regeling past binnen een organisatiecultuur waarin klachten serieus genomen worden, zorgvuldig worden behandeld en uiteindelijk zoveel mogelijk worden voorkomen.

Dit klachtreglement ziet enkel op schriftelijk ingediende klachten. Onder schriftelijk wordt verstaan: geschreven tekst, zowel analoog als digitaal. Dit ter onderscheiding van mondeling ingediende klachten. Mondelinge klachten worden door Pulse niet in behandeling genomen.

Schriftelijke klachten die voldoen aan een aantal in het reglement vastgestelde criteria, zullen volgens de procedure van afdeling 2 moeten worden behandeld. Voor klachten die niet voldoen aan de gestelde criteria, hoeft deze procedure niet te worden gevolgd. De zorgplicht voor een behoorlijke klachtenbehandeling (afdeling 1) en de registratieplicht (afdeling 3) blijven in dat geval uiteraard wel van toepassing.

Toelichting artikelsgewijs

Artikel 1. Definities

Ook vrijwilligers werkzaam bij Pulse vallen onder de definitie van medewerker. Een vrijwilliger werkzaam bij Pulse is (zie ook artikel 1.6 Reglement Vrijwilligersraad): natuurlijk persoon die zich op basis van een vrijwilligersovereenkomst met Pulse inzet om de doelstelling van de organisatie te realiseren en daarmee tevens een voor hem of haar zinvolle tijdsbesteding nastreeft.

Onder gedraging valt elk handelen of nalaten. Het kan gaan om feitelijk handelen, dan wel een rechtshandeling.

Artikel 2. Klachtrecht

Klachtrecht komt toe aan 'een ieder', dat wil zeggen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen als ook andere entiteiten, zoals ondernemingsraden.

Het artikel laat het aan klagers vrij om anoniem te klagen. Een anonieme klacht zal niet volgens de procedure van hoofdstuk 2 behandeld (kunnen) worden (zie art. 5), mede doordat contactgegevens in dat geval ontbreken.

Artikel 3. Zorgplicht behoorlijke klachtbehandeling

-

Artikel 4. Toepassingsbereik

-

Artikel 5. Ontvankelijkheidsvereisten

Het artikel geeft aanspraak op de behandeling van een klacht volgens de regels van hoofdstuk 2 als de klacht aan enkele vereisten voldoet. Een klacht moet per gewone post of mail schriftelijk worden ingediend. De klacht moet betrekking hebben op een gedraging jegens de klager zelf en voldoen aan de eisen genoemd in het tweede lid. Tot slot moet een in een vreemde taal gestelde klacht in het Nederlands worden vertaald.

Indien een klacht niet voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten, wordt klager in de gelegenheid gesteld om de vorm van zijn klacht aan te passen aan deze eisen.

Een klacht kan ook betrekking hebben op een gedraging die niet jegens klager zelf is begaan. In dat geval geldt echter alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling. De procedure van de artikelen 4-12 hoeft niet te worden gevolgd bij zo'n soort klacht. Belangrijk is wel dat bij een dergelijke klacht eerst moet worden nagegaan of de klager op eigen titel klaagt over een gedraging die jegens iemand anders heeft plaatsgevonden, of als gemachtigde van die ander, welke laatste dan als klager moet worden aangemerkt.

Artikel 6. Tegemoetkoming

Als direct na ontvangst van een klacht telefonisch opheldering of genoegdoening wordt verschaft en de klager daarmee tevreden is, is de klacht afgedaan. Dit zal schriftelijke worden bevestigd door Pulse. Indien klager ontevreden blijft en noodzaak ziet de procedure voort te zetten, zal hij dit schriftelijk kenbaar dienen te maken.

Artikel 7. Ontvangstbevestiging

-

Artikel 8. Onpartijdige klachtbehandelaar

-

Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen

-

Artikel 10. Toezendplicht beklagde

-

Artikel 11. Hoorplicht

-

Artikel 12. Antwoordtermijn

De verdagingstermijn is bedoeld voor bijzondere gevallen, in gecompliceerde zaken.

-

Artikel 13. Procedure afhandeling

Het artikel verplicht Pulse om na het afsluiten van het onderzoek de klager schriftelijk zijn bevindingen, oordeel en eventuele conclusies mee te delen. Op alle klachtonderdelen moet worden ingegaan.

Onder bevindingen wordt verstaan een weergave van de feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan.



Hoofdstuk 3 Overige bepalingen

Artikel 14. Registratie en publicatie

Binnengekomen (schriftelijke) klachten moeten worden geregistreerd en gepubliceerd. Doel is versterking van de transparantie. De bepaling verplicht niet tot publicatie van het onderzoek naar de klacht en van conclusies die aan het onderzoek verbonden zijn. Klachten kunnen in algemene bewoording en geanonimiseerd worden gepubliceerd.

Artikel 15. Citeertitel en bekendmaking