

Klachtenregeling van de Parkinson Vereniging

De Parkinson Vereniging doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een lid, vrijwilliger of donateur van de Parkinson Vereniging een klacht kan indienen en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

In de klachtenregeling van De Parkinson Vereniging worden 3 stappen onderscheiden:

1. **de klacht bespreken met de direct betrokkene;**

als dit niet tot een oplossing leidt, dan kan de klager

2. **de klacht voorleggen aan de directeur¹ van de Parkinson Vereniging, zijnde de klachtencontactpersoon van de Parkinson Vereniging;**

als dit niet tot een oplossing leidt, dan kan de klager via de klachtencontactpersoon

3. **de klacht indienen bij de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging.**

Ad 1. Klacht bespreken met direct betrokkene.

Aan deze stap zijn geen vormvereisten verbonden.

De klacht wordt door de betrokkene(n) van de Parkinson Vereniging aan wie de klacht is gericht, bij de directeur gemeld en door de directeur geregistreerd.

Ad 2. Klacht voorleggen aan de directeur van de Parkinson Vereniging, zijnde de klachtencontactpersoon van de Parkinson Vereniging.

Een klacht kan op de volgende twee manieren worden geuit:

a. Per brief:

Parkinson Vereniging, t.a.v. de directeur, Postbus 46, 3980 CA Bunnik.

b. Per e-mail:

klachten@parkinson-vereniging.nl t.a.v. de directeur.

Elke klacht gericht aan de klachtencontactpersoon wordt geregistreerd.

Vormvoorschriften:

Een klacht moet tenminste bevatten:

- De naam en contactgegevens (postadres en/of telefoonnummer en/of e-mailadres) van de indiener;
- De dagtekening;
- Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- Bij een klacht in een vreemde taal, waarbij een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

De indiener van de klacht ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht.

¹ Klachten die het functioneren van de directeur (of bestuursleden) betreffen worden voorgelegd aan het bestuur van de Parkinson Vereniging.

Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt zowel aan klager als aan de betrokkene(n) van de Parkinson Vereniging op wie de klacht betrekking heeft. Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging.

In bijgevoegd Reglement A staan aanstelling, taken en bevoegdheden van de klachtencontactpersoon vermeld.

Ad. 3. Klacht indienen bij de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging.

Een klacht indienen bij de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging is alleen mogelijk indien stap 2, behandeling door de klachtencontactpersoon, niet tot een voor de klager of de betrokkene(n) van de Parkinson Vereniging bevredigende oplossing heeft geleid.

De klacht wordt door de klachtencontactpersoon aan de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging voorgelegd.

In bijgevoegd Reglement B staan de werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie van De Parkinson Vereniging beschreven.

Reglement A Klachtencontactpersoon Parkinson vereniging

Aanstelling, taken en bevoegdheden klachtencontactpersoon

Artikel 1 Aanstelling

- a. De Parkinson Vereniging beschikt over een klachtencontactpersoon voor leden en vrijwilligers van de Parkinson Vereniging.
- b. Het bestuur benoemt de directeur van de Parkinson Vereniging tot klachtencontactpersoon.

Artikel 2 Taken

- a. De klachtencontactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- b. De klachtencontactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtencontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht geldt niet voor zover dat voor de uitoefening van bovengenoemde taken noodzakelijk is. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als klachtencontactpersoon heeft beëindigd.
- c. Van het niet in behandeling nemen van een klacht door de klachtencontactpersoon stelt hij/zij, namens de Parkinson Vereniging, de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis.
- d. De klachtencontactpersoon geeft klager informatie over de mogelijk te volgen procedures naast de interne klachtenprocedure, ook over strafrechtelijke of civielrechtelijke procedures en de consequenties daarvan.
- e. De klachtencontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar daarvoor in aanmerking komende (hulpverlenende) instanties en ondersteunt de klager bij het inschakelen van deze instanties.
- f. De klachtencontactpersoon neemt zo nodig maatregelen om op korte termijn deelname van klager aan het verenigingsleven opnieuw mogelijk te maken.
- g. De klachtencontactpersoon houdt een anonieme registratie (Klachten Register) bij (o.a. aantallen, aard van de klacht en afwikkeling). Aan de hand van deze gegevens brengt de klachtencontactpersoon jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.
- h. De klachtencontactpersoon gaat na of de geboden oplossing leidt tot tevredenheid bij de klager en bij de betrokkene(n) van de Parkinson Vereniging. Indien een van beide te kennen geeft niet tevreden te zijn met de afhandeling van zijn/haar klacht, zal de klachtencontactpersoon de klacht indienen bij de klachtencommissie van de Parkinson Vereniging.

Artikel 3 Bevoegdheden

- a. De klachtencontactpersoon heeft het recht om met bestuursleden, vrijwilligers en medewerkers van de Parkinson Vereniging gesprekken te voeren.
- b. De klachtencontactpersoon heeft de bevoegdheid om het bestuur (on)gevraagd te adviseren n.a.v. ingediende klachten omtrent het te voeren beleid en de te treffen maatregelen.

Reglement B Klachtencommissie van de Parkinson Vereniging

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. PGO Support: PGO Support is het bureau voor de versterking van patiënt-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (pgo-organisaties). PGO Support is een onafhankelijke netwerkorganisatie, die haar diensten aanbiedt aan alle pgo-organisaties. PGO Support levert ondersteuning op maat.
- b. Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGO Support die door het bestuur van PGO Support/ de directeur van PGO Support is aangewezen als ambtelijk secretaris.
- c. Klager: het lid of de vrijwilliger van de Parkinson Vereniging die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- d. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een verenigingslid, bestuurslid, personeelslid, dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.
- e. Betrokkene: iedere persoon die onder de verantwoordelijkheid van de Parkinson Vereniging werkzaam is of is geweest. Dit geldt ook voor extern ingehuurde medewerkers.
- f. Reglement: het reglement van de klachtencommissie PGO Support.

Artikel 2. Instelling klachtencommissie

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur van De Parkinson Vereniging, indien de klachtencontactpersoon van de Parkinson Vereniging heeft geconstateerd dat of klager of de betrokkene van de Parkinson Vereniging of beide niet tevreden is/zijn over de behandeling, dan wel de oplossing geboden in eerdere behandeling van zijn/haar klacht.

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.

Artikel 4. Samenstelling Klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) drie leden.
- b. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.
- c. De vicevoorzitter is afkomstig van de Parkinson Vereniging.
- d. De voorzitter en het derde lid zijn afkomstig van PGO.
- e. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

Artikel 5. Benoeming leden Klachtencommissie

- a. Het bestuur van de Parkinson Vereniging benoemt een van haar leden (op voordracht van het bestuur) tot vicevoorzitter van de commissie.
- b. Het bestuur van PGO Support/ de directeur van PGO Support stelt vast welke personen als voorzitter en als derde lid kunnen optreden.
- c. Beide leden van PGO Support worden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van de Parkinson Vereniging voorgedragen.
- d. Het bestuur benoemt de klachtencommissie voor de termijn die noodzakelijk is om de klacht van klager af te handelen.

Artikel 6. Reglement klachtenafhandeling

De klachtencommissie van de Parkinson Vereniging conformeert zich aan het reglement van de klachtencommissie PGO Support.

Artikel 7. Slotbepaling

- a. Het bestuur van De Parkinson Vereniging ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van De Parkinson Vereniging beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.
- c. De voorzitter van de klachtencommissie doet na afhandeling van de klacht verslag aan het bestuur van de Parkinson Vereniging.
