

## **De klachtenregeling van de Stichting Pijn-Hoop**

De Stichting Pijn-Hoop heeft een klachtenregeling. Deze klachtenregeling bestaat uit een door het bestuur vastgesteld klachtenreglement en een door het bestuur ingestelde klachtencommissie.

Het doel van de klachtenregeling is:

- Het herstellen van de relatie met de klager;
- Het recht doen aan de klacht van de individuele klager;
- Het vaststellen van verbeterpunten voor het beleid van de stichting, op basis van een evaluatie van de ontvangen klacht.

### **1. Klachtenreglement van de Stichting Pijn-Hoop**

Artikel 1.1. Wat is een klacht?

Het kenbaar maken van onvrede over een besluit van het bestuur, het beleid van de stichting of over de uitwerking van dat beleid. Dit kenbaar maken kan plaatsvinden op schriftelijke wijze, per brief of per e-mail.

Artikel 1.2. Wie is de klager?

Als klager wordt beschouwd de medewerker, de vaste donateur of een andere relatie van de stichting die een klacht heeft, als aangegeven in artikel 1.

Artikel 1.3. Hoe wordt met een klacht omgegaan?

Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde. Als de klager niet tevreden is over de uitkomst van dat gesprek, kan de klager zich wenden tot de klachtencommissie.

### **2. Informatie over de klachtencommissie**

Artikel 2.1. Wat is de klachtencommissie?

De klachtencommissie is een interne commissie van de Stichting Pijn-Hoop, die tot doel heeft om genoegdoening te geven aan een klager over een door hem of haar bij de klachtencommissie ingediende klacht.

Artikel 2.2. Hoe is de klachtencommissie samengesteld?

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur en bestaat uit tenminste 2 leden en een voorzitter. Een van de leden treedt tevens op als secretaris van de klachtencommissie. De leden worden benoemd voor een periode van 3 jaar en zijn aansluitend herbenoembaar.

### Artikel 2.3. Hoe gaat de klachtencommissie om met een bij haar ingediende klacht?

De klachtencommissie stuurt aan de klager een schriftelijk bewijs van ontvangst van de klacht. Een dergelijk schriftelijk bewijs mag ook per e-mail verzonden worden, mits klager vervolgens aan de klachtencommissie een reply van ontvangst verstrekt. De klachtencommissie ziet toe op een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling. De registratie van alle gegevens over zowel klager als beklagde zal voldoen aan het gestelde in de relevante privacywetgeving. De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht.

De klachtencommissie stelt eerst vast of een klacht ontvankelijk is, m.a.w. of de klachtencommissie de geëigende plaats is voor de ingediende klacht. Nadat een klacht ontvankelijk is verklaard doet de klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van een bij de klachtencommissie ingediende klacht, met toepassing van het principe van hoor en wederhoor. Vervolgens kan de klachtencommissie een advies geven aan het bestuur, waar nodig en mogelijk.

### Artikel 2.4. Welke bevoegdheden heeft de klachtencommissie?

De klachtencommissie mag alle voor de klacht relevante informatie die eigendom is van de stichting, inzien. Met persoonlijke gegevens en met financiële kerngegevens van de stichting dient de klachtencommissie vertrouwelijk om te gaan. De klachtencommissie kan externen en externe deskundigheden raadplegen. Indien hieraan financiële consequenties verbonden zijn, dienen de kosten van deze raadpleging betaalbaar te zijn door de stichting, zulks naar het oordeel van het bestuur.

### Artikel 2.5. De vergaderingen van de klachtencommissie

De klachtencommissie vergadert tenminste een keer per jaar en daarnaast zoveel keer als de voorzitter nodig oordeelt. Deze vergadering heeft een besloten karakter. De voorzitter stelt de agenda voor de vergadering op en brengt alle ontvangen klachten ter kennisneming van de leden van de klachtencommissie.

Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, dient dit lid zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van deze klacht. In dat geval kan voor de duur van de behandeling van die klacht een plaatsvervanger worden benoemd.

De klager kan zich op eigen kosten laten bijstaan door een adviseur.

De uitspraak van de klachtencommissie wordt uiterlijk binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht toegezonden aan de klager, de beklagde en het bestuur van de stichting. Bij afwijking van de termijn van 3 maanden doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de beklagde en het bestuur van de stichting.

### Artikel 2.6. Geldigheid van de besluiten van de klachtencommissie

De klachtencommissie kan slechts besluiten nemen indien de voltallige commissie aanwezig is, tenzij een van de leden zich dient te onthouden van deelneming aan de behandeling van een klacht. Geldige besluiten kunnen slechts worden genomen met een meerderheid van stemmen. Bij het staken van de stemmen geeft de stem van de voorzitter de doorslag. Ieder lid heeft een stem. De voorzitter wordt in dezen beschouwd als een lid, tenzij sprake is van het staken van de stemmen.

#### Artikel 2.7. Kosten van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor zover sprake is van het inroepen van de ondersteuning van een adviseur. Dit is in artikel 2.5. geregeld.

#### Artikel 2.8. Slotbepalingen

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur van de stichting, gehoord de klachtencommissie.
- Het reglement treedt in werking op 1 januari 2012.
- Het reglement is ter inzage op de website van de stichting: [www.pijn-hoop.nl](http://www.pijn-hoop.nl)