

**Klachtenregeling leden**  
© PCOB, januari 2011



## **Inhoudsopgave**

Artikel 1.	Begripsbepaling	3
Artikel 2.	Doel van de klachtenregeling	3
Artikel 3.	Indienen van een klacht	4
Artikel 4.	Werkwijze	4
Artikel 5.	Inschakeling klachtencommissie	5
Artikel 6.	Samenstelling van de klachtencommissie	5
Artikel 7.	Interne informatie en archivering	5
Artikel 8.	Overige bepalingen	6
Artikel 9.	Vaststelling en inwerkingtreding	6

## **Bijlage**

Klachtenformulier	7
-------------------	---

## **Artikel 1. Begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A *landelijk bestuur*  
Het orgaan binnen de PCOB dat op grond van de statuten belast is met de leiding van de vereniging en waarvan de belangrijkste taken zijn: het vaststellen van: het beleidsplan, het werkplan, de concept-begroting, het jaarverslag, de concept-jaarrekening.
- B *landelijk bureau*  
De landelijke, professionele ondersteunende organisatie van de vereniging.
- C *directie*  
De dagelijkse leiding van het landelijk bureau, die berust bij de directeur. De directeur wordt vervangen door de adjunct-directeur.
- D *klacht*  
Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een landelijk bestuurslid, een medewerker of een vrijwilliger werkzaam op of voor het landelijk bureau heeft gehandeld. Dan wel een uiting van ongenoegen over de uitvoering van de dienstverlening of de service aan leden door een medewerker van de landelijke PCOB. Een klacht wordt als klacht behandeld als er gebruik is gemaakt van het klachtenformulier. De PCOB is niet aansprakelijk voor de dienstverlening van derden.
- E *klager*  
Het lid van de vereniging, dat een klacht indient.
- F *aangeklaagde*  
De medewerker, het landelijk bestuurslid of vrijwilliger werkzaam op of voor de landelijke PCOB tegen wie de klacht wordt ingediend.
- G *klachtencoördinator*  
Het directiesecretariaat is belast met de coördinatie van de klachten en treedt op als secretaris van de klachtencommissie.
- H *klachtenbehandelaar*  
De directeur fungeert als klachtenbehandelaar. Indien de klachten betrekking hebben op de directeur dan fungeert de voorzitter van de PCOB als klachtenbehandelaar. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het landelijk bestuur dan fungeert de voorzitter van de PCOB als klachtenbehandelaar of de vice-voorzitter als het de voorzitter betreft.
- I *klachtencommissie*  
Een commissie die de klachten in tweede termijn beoordeelt.

## **Artikel 2. Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige en zorgvuldige wijze behandelen en zo mogelijk oplossen van klachten van leden.

## **Eerste lijn**

### **Artikel 3. Indienen van een klacht**

1. De klager dient zijn klaagschrift, ofwel het klachtenformulier in bij de klachtencoördinator.
2. De klager doet in ieder geval melding van:
  - a. zijn of haar naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) e-mailadres;
  - b. de dagtekening;
  - c. een korte omschrijving van de klacht.
3. De klachtencoördinator heeft in ieder geval tot taak:
  - a. het registreren van klachten;
  - b. het in behandeling geven van de klacht aan de klachtenbehandelaar;
  - c. het bewaken van de tijdige en behoorlijke afhandeling van de klacht.

### **Artikel 4. Werkwijze**

1. De klachtencoördinator stuurt ieder klaagschrift binnen één week na ontvangst daarvan aan de klachtenbehandelaar, opdat deze de behandeling van de klacht ter hand kan nemen.
2. Gelijkzeitig stuurt de klachtencoördinator een afschrift van dit klaagschrift aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. De klachtencoördinator bevestigt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee weken, schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift aan de klager.
4. De klachtenbehandelaar toetst of er feitelijk sprake is van een klacht zoals gedefinieerd in artikel 1 van de klachtenregeling. Wanneer dit niet het geval is wordt deze niet als klacht in behandeling genomen. De klager wordt hier binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk van op de hoogte gesteld. Zo mogelijk wordt er een inhoudelijke reactie gegeven.
5. De klachtenbehandelaar behoudt zich het recht bij de betrokken partijen informatie in te winnen en zo nodig hoor en wederhoor toe te passen wanneer de situatie ertoe aanleiding geeft.
6. De behandeling van een klacht wordt door de klachtenbehandelaar binnen 6 weken na ontvangst afgesloten met een afdoeningsbrief.

## **Tweede lijn**

### **Artikel 5. Inschakeling klachtencommissie**

1. Wanneer de klager het niet eens is met de uitkomst van de klacht, kan hij zich binnen drie maanden na ontvangst van de afdoeningsbrief wenden tot de secretaris van de klachtencommissie (klachtencoördinator). Dit gebeurt schriftelijk met onderbouwing van het bezwaar tegen de uitkomst van de klacht.
2. Als het geschil ontvankelijk wordt verklaard ontvangen beide partijen van de klachtencoördinator de schriftelijke mededeling dat de zaak door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen. Maximaal twee weken na ontvangst van de schriftelijke onderbouwing genoemd onder 5.1
3. De klachtencommissie hoort beide partijen, schriftelijk, telefonisch dan wel in een bijeenkomst en maakt nadien een verslag.
4. De klachtencommissie heeft het recht adviseurs in te schakelen. De klager heeft ook de mogelijkheid zich door derden te laten bijstaan.
5. De klachtencommissie doet uiterlijk binnen zes weken na de mededeling bedoeld in lid 2. uitspraak en heeft het recht deze termijn met vier weken te verlengen.
6. De uitspraak wordt schriftelijk medegedeeld aan beide partijen.
7. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend.
8. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht

### **Artikel 6. Samenstelling van de klachtencommissie**

1. De arbitragecommissie van de PCOB fungeert voor de uitvoering van deze regeling als klachtencommissie. De commissie bestaat uit drie leden en een plaatsvervangend lid.
2. Een lid van de commissie neemt niet deel aan de behandeling van de klacht zodra er sprake is van persoonlijke betrokkenheid. Hij wordt in dat geval vervangen door het plaatsvervangend lid.
3. Aan het overleg dat leidt tot de definitieve beslissing neemt de voltallige klachtencommissie deel.

### **Artikel 7 Interne informatie en archivering**

1. Na behandeling van de klacht behoudt de PCOB het oorspronkelijke klaagschrift en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
2. De directie houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
3. De directie informeert het landelijk bestuur en de klachtencommissie jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van de bij de PCOB binnengekomen klachten.

### **Artikel 8 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist de directie, zonodig na samenspraak met de klachtencommissie.

### **Artikel 9 Vaststelling en inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling is vastgesteld door het landelijk bestuur d.d. 17 november 2010 en treedt in werking d.d. 1 januari 2011

## Bijlage

### PCOB Klachtenformulier

Naam\*:  
Lidmaatschapsnummer\*:  
Adres\*:  
Postcode\*:  
Woonplaats\*:  
Telefoonnummer\*:  
E-mailadres:  
  
Datum\*:

**Beschrijving klacht\*:**

**Heeft u een mogelijke oplossing voor ogen?:**

**\* = verplicht invulveld**