

## KLACHTENREGLEMENT PHELPS STICHTING

### Artikel 1 – Begripsomschrijving

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

- Phelps Stichting: de Phelps Stichting voor spastici
- Klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde
- Klacht: iedere uiting van onvrede met betrekking tot een handeling of gedraging van de Phelps Stichting, of een van haar bestuurders en/ of medewerkers.

### Artikel 2 – Doelstellingen klachtenreglement

Dit klachtenreglement is opgesteld met als doelstellingen:

- het voor de klager duidelijk maken hoe en onder welke voorwaarden hij een klacht kan indienen.
- het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening door de Phelps Stichting.

### Artikel 3 – Klachtrecht

Ieder die op enigerlei wijze een relatie met de Phelps Stichting onderhoudt heeft het recht een klacht bij de raad van toezicht in te dienen over een handeling of gedraging van de Phelps Stichting, mits binnen een termijn van 3 maanden na de handeling of gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

### Artikel 4 – Klachtafhandeling

De raad van toezicht van de Phelps Stichting houdt een registratie van klachten bij en zal zich inspannen klachten op een behoorlijke manier af te handelen.

Tegen de afhandeling kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld. Uiteraard is altijd een beroep op de rechter mogelijk.

### Artikel 5 – Indienen van een klacht

Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden, persoonlijk/ vertrouwelijk gericht aan de voorzitter van de raad van toezicht, postbus 445, 1400 AK te Bussum.

Een klaagschrift dient tenminste te bevatten:

- naam en adres van de indiener (klager en/of diens gemachtigde)
- dagtekening
- omschrijving van de handeling of gedraging waarop de klacht betrekking heeft, voorzien van de datum waarop de handeling of gedraging heeft plaatsgevonden.

### Artikel 6 – Behandelingsprocedure

Bij de afhandeling van de klacht wordt de volgende procedure gehanteerd:

- na ontvangst van de klacht stuurt de raad van toezicht de klager een ontvangstbevestiging
- aan deze ontvangstbevestiging wordt een toelichting op de verdere procedure toegevoegd
- de raad van toezicht neemt kennis van de klacht, beoordeelt de ontvankelijkheid (zie artikel 7) en onderzoekt bij ontvankelijkheid de gewraakte handeling of gedraging
- Indien de raad van toezicht dat noodzakelijk acht kan zij de klager vragen om nadere schriftelijke of mondelinge toelichting
- in geval van een mondelinge toelichting wordt hiervan door de raad van toezicht een verslag gemaakt, dat vertrouwelijk gearhiveerd wordt
- de raad van toezicht doet indien noodzakelijk nader onderzoek bij het bestuur en of medewerkers en neemt een besluit ten aanzien van de klacht
- de raad van toezicht brengt de klager binnen 6 weken na het indienen van de klacht schriftelijk op de hoogte van zijn bevindingen en conclusies
- de raad van toezicht bespreekt de klacht met het bestuur en zo nodig met de betrokken medewerkers.

## Artikel 7 – Niet-ontvankelijkverklaring

De raad van toezicht kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren indien:

- de klacht betrekking heeft op een handeling of gedraging die langer dan 3 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden
- de klacht niet schriftelijk bij de raad van toezicht is ingediend en niet voorzien is van de in artikel 5 genoemde onderwerpen
- de klacht betrekking heeft op een klacht die al eerder is ingediend en die conform de procedure is afgehandeld
- de klacht betrekking heeft op een klacht die nog in behandeling is
- het belang van de klager of het gewicht van de handeling of gedraging naar de mening van raad van toezicht niet zwaarwegend genoeg is.

Bij niet-ontvankelijkverklaring wordt de klager binnen 6 weken na het indienen van de klacht door de raad van toezicht hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

## Artikel 8 – Bekendmaking

De klachtenprocedure zal beknopt worden bekend gemaakt in het jaarverslag en zal integraal worden opgenomen op de website van de Phelps Stichting.

Het aantal ontvangen klachten wordt jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag, zonder details over de klagers, inhoud of de conclusies. Indien daar aanleiding toe is, kunnen de klachten wel gerubriceerd naar soort klacht weergegeven worden.

## Artikel 9 – Evaluatie

De bevindingen naar aanleiding van de ingediende klachten worden jaarlijks met het bestuur besproken teneinde de kwaliteit van dienstverlening van de Phelps Stichting te verbeteren.

Dit klachtenreglement zal iedere vijf jaar door de raad van toezicht met het bestuur worden geëvalueerd.

## Artikel 10 – Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement is door de raad van toezicht vastgesteld op 12 mei 2014 en treedt per die datum in werking.