



*steunpunt
voor multiculturele ontwikkeling
in Noord-Brabant*

Klachtenregeling Palet

(versie 1.0 d.d. 17 februari 2004)

Artikel 1. Doel

Het doel van de klachtenregeling is een adequate afhandeling van uitingen van ongenoegen van opdrachtgevers, samenwerkingspartners of anderen die op enigerlei wijze met Palet in contact komen.

Artikel 2. Definitie

2.1. Definitie kleine klachten

Negatieve feedback, opmerkingen van derden over disfunctioneren van organisatie en medewerkers.

2.2. Definitie ernstige klachten

Er is sprake van een ernstige klacht wanneer een opdrachtgever, samenwerkingspartner of afnemer van activiteiten van Palet van mening is dat hij/zij negatieve gevolgen ondervindt en/of aantoonbare schade heeft geleden van (het nalaten van) een beslissing, handeling of een bejegening van een of meerdere medewerkers van Palet en dat schriftelijk kenbaar maakt aan de directie van Palet.

Artikel 3. Bepaling van niet ontvankelijkheid

Niet ontvankelijk zijn klachten die het gevolg zijn van overmacht, waardoor Palet verhinderd was aan haar verplichtingen te voldoen. Overmacht is een situatie die vooraf geheel onoverzienbaar is waarin Palet door belemmeringen van buiten niet aan haar verplichtingen kan voldoen, en die redelijkerwijs door Palet niet voorkomen cq omzeild kan worden, het onthouden van noodzakelijke gegevens of medewerking door opdrachtgevers en/of derden van wie Palet geheel of gedeeltelijk afhankelijk is en voorts alle overige oorzaken, die buiten de schuld of de risicosfeer van Palet zijn ontstaan.

Of een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard beslist de directie. Deze beslissing wordt aan de klager gemotiveerd schriftelijk meegedeeld.

Artikel 4. Procedure

4.1. Indienen van een klacht

Klachten worden in principe schriftelijk kenbaar gemaakt aan Palet. Dit kan via het formulier op onze website, maar ook via een brief gericht aan de directie.

Wanneer klachten of signalen mondeling worden geuit, zullen medewerkers van Palet wijzen op de mogelijkheid de klacht ook formeel in te dienen. Uiteraard worden ook aan deze klachten en signalen serieus genomen.

4.2. Ontvangst van de klacht

Wanneer het een klacht aan het adres van de directeur of een van de bestuursleden betreft, dient de klacht aan het bestuur te worden voorgelegd.

Wanneer het bestuur een klacht ontvangt die geen betrekking heeft op de directeur of een van de bestuursleden, maar op de organisatie of op de werkzaamheden van Palet, dan wordt deze door het bestuur doorgestuurd naar de directeur.

Een klager kan een klacht indienen tot 6 weken na het plaatsvinden van de handeling of nalatigheid waarover geklaagd wordt.

4.3. Afhandeling van de klacht

Bij klachten met betrekking tot de uitvoering van projecten of activiteiten bepaalt de programmamanager aan de hand van de aard van de klacht wie de afhandeling van de klacht op zich gaat nemen.

Bij klachten met betrekking tot het persoonlijk handelen of bejegenen van medewerkers neemt de directie de afhandeling op zich, indien nodig met inschakeling van de direct leidinggevende.

Bij klachten die de organisatie aangaan bepaalt de directie aan de hand van de aard van klacht wie de afhandeling van de klacht op zich gaat nemen.

Indien de klacht een project betreft dat met samenwerkingspartners wordt uitgevoerd en de klacht zich niet uitsluitend tot Palet of haar medewerkers richt, zullen ook de verantwoordelijken bij de samenwerkingspartners door Palet op de hoogte worden gebracht

4.3.1. Kleine klachten in de vorm van opmerkingen en negatieve feedback

De klacht wordt binnen 14 dagen afgehandeld. De klager krijgt altijd bericht wat er met de klacht is gebeurd.

4.3.2. Ernstige klachten

Indien dit gewenst is wordt de klager schriftelijk uitgenodigd voor een gesprek, waarbij hem/haar meegedeeld wordt wie van Palet bij dit gesprek aanwezig zullen zijn. Tevens wordt de klager gevraagd eventuele geleden schade aantoonbaar te maken en bewijsmateriaal daarvan mee te brengen.

Partijen worden niet in elkaars aanwezigheid gehoord indien één van beide partijen daarom verzoekt.

Partijen kunnen zich tijdens het gesprek laten bijstaan. Dit wordt vooraf schriftelijk aan de andere partij meegedeeld.

Bewijsmateriaal en relevante documentatie is voor alle betrokken partijen in te zien

1. Tijdens het aldus georganiseerde gesprek wordt in samenwerking met de klager een klachtenformulier ingevuld, zodat partijen het eens zijn over de definiëring en afbakening van de klacht. De ontvangen schriftelijke klacht wordt aan het formulier toegevoegd.
2. In onderling overleg worden de acties ter opheffing van de klacht overeengekomen en vastgelegd op het klachtenformulier, waarna dit door zowel Palet als de klager wordt ondertekend.
3. De klager ontvangt binnen 14 dagen na het gesprek een schriftelijke bevestiging van het gesprek met daarin een opsomming van de acties die genomen zullen worden en welke medewerkers van Palet daarop kunnen worden aangesproken. Ook wordt de termijn genoemd waarbinnen deze acties zullen moeten hebben plaatsgevonden.
4. Als van de zijde van de klager acties nodig zijn om de klacht naar wederzijdse goedkeuring te kunnen afhandelen, dan wordt de klager verzocht de bovenstaande brief na ondertekening terug te sturen.
5. Als de klacht naar de mening van Palet definitief is afgehandeld zal dit schriftelijk aan de klager worden meegedeeld met het verzoek binnen 14 dagen te reageren als de klager een andere mening is toegedaan.

Artikel 5. Geschillen

Het kan zijn dat partijen tijdens het gesprek niet tot overeenstemming komen over de definiëring en afbakening van de klacht, de voorgestelde oplossing of de te ondernemen stappen ter afhandeling van de klacht. Daarnaast kan het zijn dat de klager na afhandeling toch nog ontevreden is over het resultaat. Tevens kan het voorkomen dat Palet na dit gesprek de klacht alsnog niet-ontvankelijk verklaard, omdat de klacht volgens de directie geheel of gedeeltelijk ongegrond is.

In dat geval wordt de klacht voorgelegd aan het bestuur van Palet, die als klachtencommissie zal fungeren. Het bestuur verifieert of de klachtenprocedure is gevolgd en stelt vast of de klacht ontvankelijk is voor de klachtencommissie. Is dit het geval, dan bevestigt het bestuur binnen 5 dagen de ontvangst van de klacht.

Het bestuur stelt uit de bestuursleden een klachtencommissie in van tenminste drie personen. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de aangeklaagden binnen 14 dagen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten. De klachtencommissie kan verzoeken schriftelijke informatie die van belang is voor een juiste beoordeling van de klacht aan hen te overleggen. Alle informatie die ter kennis van het bestuur komt, is voor beide partijen ter inzage. De klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Binnen 25 werkdagen na ontvangst van de ingediende klacht neemt de klachtencommissie één van de volgende beslissingen:

- a. de klacht is ongegrond

b. de klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond. In dit geval doet de klachtencommissie aanbeveling aan de directie van Palet, die gericht is op het nemen van maatregelen ten gunste van de klager. De beslissing van de klachtencommissie c.q. het bestuur zal binnen 14 dagen schriftelijk gemotiveerd worden meegedeeld aan de klager en de aangeklaagde(n) met een kopie aan de directie van Palet.

Artikel 6. Geheimhouding

Elk lid van de klachtencommissie en een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken, is ten aanzien van alle partijen tot geheimhouding verplicht betreffende de gegevens die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen. Het bestuur deelt alle betrokkenen voorafgaand aan de behandeling van de klacht de geheimhoudingsplicht mee. Het dossier van de onderhavige klacht is alleen toegankelijk voor de klachtencommissie. De klachtencommissie beslist over het beheer van het klachtendossier na afhandeling.

Artikel 7. Slotbepalingen

7.1.

De klagende partij kan de klacht te allen tijde schriftelijk intrekken bij de directie c.q. het bestuur. De directie bevestigt de klager de intrekking en brengt de betrokken medewerker(s) op de hoogte.

7.2.

Wanneer de klager de publiciteit heeft gezocht voordat de klachtenafhandelingsprocedure is afgerond, waardoor Palet geheel of gedeeltelijk in een kwaad daglicht wordt gesteld, zal Palet terstond de klachtenprocedure staken en de naar haar mening noodzakelijke maatregelen nemen.

7.3.

Wanneer de klager zich reeds gewend heeft tot de rechter, dan wel de klager reeds in een rechterlijke procedure met Palet is gewikkeld, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

7.4.

Van klachten die leiden tot smaad en laster ten aanzien van de organisatie van Palet en/of een of meer van de medewerkers of bestuursleden, zal Palet dan wel de betrokken medewerkers of bestuursleden aangifte doen bij de politie.

Eindhoven, februari 2004
Deze klachtenregeling bestaat sinds juli 2002.