

Klachtenregeling PDSB

Inleiding

De Prikkelbare Darm Syndroom Belangenorganisatie (hierna PDSB) hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar donateurs en relaties. Wanneer een donateur of relatie van mening is dat de PDSB in dit opzicht te kort is geschoten, dan dient hij de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van de PDSB te brengen. Aan de andere kant heeft de organisatie er belang bij om van leden en relaties te vernemen hoe zij de diensten, en meer in het algemeen de wijze van opereren, van de PDSB ervaren.

De PDSB biedt graag kwalitatief goede dienstverlening. Het kan echter wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen we het graag. We proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om onvrede weg te nemen. Je kan je hiertoe richten tot de manager (manager@pdsb.nl) of de voorzitter van de adviescommissie (voorzitter-adviescommissie@pdsb.nl). Indien dit niet afdoende is, hebben wij onderstaande klachtenregeling, zodat de kans er is om een klacht breder binnen de PDSB kenbaar te maken.

Artikel 1

1. Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, product of dienstverlening die door het betrokken lid of de relatie van de PDSB als onjuist wordt ervaren.
2. Niet als een klacht in de zin van deze regeling wordt beschouwd: de uiting van ontevredenheid die moet worden aangemerkt als:
 - a. Bezwaar- of beroepschrift als bedoeld in de Algemene wet bestuursrecht;
 - b. Klacht bij de Nationale Ombudsman;En dientengevolge op een specifieke wijze moet worden behandeld.

Artikel 2

1. Dit artikel is van toepassing op de bij de PDSB formeel, dat wil zeggen schriftelijk of per e-mail, ingediende klachten. Klachten worden afgehandeld door de manager of de voorzitter van de adviescommissie.
2. De PDSB zendt binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de indiener. De ontvangstbevestiging bevat een opgave van de termijn binnen welke op de klacht zal worden gereageerd.
3. De indiener van een klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien. Op zwaarwegende gronden kan de manager van de PDSB beslissen om van het geven van inzage af te zien.
4. De indiener van de klacht wordt op zijn verzoek in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten.
5. Bij de behandeling van de klacht streeft de manager en/of de voorzitter van de adviescommissie binnen de kaders van de geldende regeling en binnen de grenzen van wat van de PDSB in redelijkheid kan worden verlangd naar een oplossing van het aan de orde gestelde probleem.
6. De PDSB zendt binnen vier weken na ontvangst van de klacht aan de indiener zijn schriftelijke reactie op de klacht. Deze termijn kan één keer met ten hoogste vier weken worden verlengd, indien daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht onder opgaaf van reden(en) aan de indiener van de klacht schriftelijk mededeling wordt gedaan.

7. De schriftelijke reactie op de klacht wordt getekend door de manager en de voorzitter van de adviescommissie.

Artikel 3

1. De manager bespreekt per kwartaal de behandelde klachten met de adviescommissie aan de hand van een verslag.
2. Het verslag bevat per klacht een korte omschrijving van:
 - a. Het aan de orde gestelde probleem;
 - b. De reactie;
 - c. De maatregelen in administratief of organisatorisch opzicht, waartoe de klacht eventueel heeft geleid.

Artikel 4

Deze regeling treedt in werking op 01-01-2020 en staat vermeld op de website van de PDSB. Deze regeling is vastgesteld door de manager en adviescommissie van de PDSB en ter goedkeuring voorgelegd aan de directeur van de Stichting Belangen MDL-patiënten.