



Klachtenreglement

Geldig met ingang van 1 januari 2023

Het bestuur en de bureaumedewerker(s) streven naar een transparante en zorgvuldige manier van werken. Toch kan er iets misgaan. Als u, als donateur, leverancier, sollicitant of andere relatie tot de LSBS, een klacht heeft, dan stellen wij het op prijs dat u eerst contact opneemt met de directeur van onze stichting. Komt u er samen niet uit? Dan voorziet dit reglement in de verdere stappen die u kunt zetten.

Als u het niet eens bent met een besluit van onze stichting over een aanvraag, dan kunt u een verzoek tot heroverweging van dit besluit indienen binnen drie maanden na de ontvangst daarvan. Zie hiervoor de procedure voor een heroverwegingsverzoek.

Artikel 1 - definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) LSBS: Landelijke Stichting voor Blinden en Slechtzienden, gevestigd te Ede;
- b) de klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde;
- c) klacht: uiting van onvrede betreffende een handeling of gedraging (of juist het uitblijven daarvan) van de LSBS of van een onder de verantwoordelijkheid van de LSBS werkzame medewerker. Een klacht kan niet gaan om een klacht over een van de organisaties of particulieren die de LSBS ondersteunt. Deze klachten horen bij deze organisatie of persoon zelf thuis.

Artikel 2 - doelstellingen

Dit klachtenreglement kent de volgende doelstellingen:

- a) het recht doen aan de individuele klager;
- b) ervoor te zorgen dat de LSBS zorgvuldig met klachten omgaat;
- c) het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door de LSBS.

Artikel 3 - voor wie

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen bij de LSBS over de wijze waarop de LSBS, of personen die werkzaam zijn onder de verantwoordelijkheid van de LSBS, (zich) in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of haar heeft of hebben gehandeld of gedragen of juist over het uitblijven daarvan.

Artikel 4 - zorgvuldig

De LSBS zorgt voor een zorgvuldige behandeling van klachten.



Artikel 5 – geen beroepsmogelijkheid

Tegen een besluit over de behandeling van een klacht kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 6 - klaagschrift

1. Als de klacht betrekking heeft op een handeling of gedrag van een medewerker van de LSBS jegens de klager en voldoet aan de vereisten zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel, zijn de hierna volgende artikelen 7 tot en met 13 van toepassing.

2. Het klaagschrift is ondertekend en bevat ten minste:

- a) naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de indiener;
- b) de dagtekening;
- c) naam van de medewerker en een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

3. Het klaagschrift kan per post of per email worden ingediend.

Artikel 7 – verval toepassing reglement

Zodra de LSBS naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan wel de klager geen behoefte (meer) heeft aan verdere behandeling, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit Klachtenreglement. Dat is ook het geval indien en zodra de klager de klacht intrekt.

Artikel 8 - behandeling

De directeur van de LSBS neemt na ontvangst van de klacht zo snel als mogelijk telefonisch contact op met de indiener van de klacht. Indien de telefonische behandeling niet voldoende is, wordt binnen vijf werkdagen daarna schriftelijk bevestigd wanneer de klacht (tijdens de eerstvolgende bestuursvergadering) door het bestuur van de LSBS zal worden behandeld.

Artikel 9 – buiten behandeling

1. De LSBS is niet verplicht de klacht in ontvangst te nemen als deze betrekking heeft op een handeling of gedrag:

- a) waarover al eerder een klacht is ingediend en die in overeenstemming met de artikelen 6 tot en met 12 is afgehandeld;
- b) die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

2. De LSBS is niet verplicht de klacht te behandelen als het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is. Dit ter beoordeling van de LSBS.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld.



Artikel 10 – mondelinge telefonische toelichting

1. De LSBS stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid mondeling (telefonisch) een toelichting te geven.
2. Hiervan kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om een mondelinge toelichting te geven.
3. Van het gesprek tussen de klager en de LSBS wordt door de LSBS een verslag gemaakt.
4. Het verslag van het gesprek zal niet aan de klager ter beschikking worden gesteld. Wel heeft de klager het recht het verslag ten kantore van de LSBS in te zien.

Artikel 11 - afhandelingstermijn

1. De LSBS handelt de klacht zo snel mogelijk, in ieder geval binnen vier maanden na ontvangst ervan af. Deze termijn houdt verband met vergaderfrequentie van de het bestuur van de LSBS.
2. De LSBS kan de afhandeling voor ten hoogste vier maanden verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 12 – bevindingen en conclusies

De LSBS stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies, die de LSBS daaraan verbindt. Beroep tegen deze conclusies is niet mogelijk. Los van deze klachtenregeling kan de klager zich wenden tot de burgerlijk rechter of de strafrechter. De administratief rechter lijkt ons niet aan de orde.

Artikel 13 – publicatie in jaarverslag

Het aantal ontvangen klachten worden jaarlijks door de LSBS gepubliceerd in haar jaarverslag. Hierbij wordt vermeld welke soorten klachten zijn ingediend en tot welke conclusies dit heeft geleid. Publicaties van klachten zullen altijd geanonimiseerd plaatsvinden. Als de klacht gaat over een aanvraag, wordt het dossier bij een (gedeeltelijke) toewijzing na zeven jaar vernietigd. Bij een afwijzing wordt het dossier binnen een jaar vernietigd.

Artikel 14 – evaluatie klachtenregeling

De regeling wordt ten minste iedere vijf jaar door het bestuur van de LSBS geëvalueerd. De eerstvolgende keer is eind 2027. Bijstelling van deze regeling door het bestuur is te allen tijde mogelijk.