

REGLEMENT van ORDE van het KLACHTENCOLLEGE van de Stichting PALGA

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit Reglement wordt verstaan onder

Stichting	De Stichting Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautomatiseerd Archief (PALGA), gevestigd te Houten.
Statuten	De statuten van de Stichting.
College	Het klachtencollege als bedoeld in art. 5 van de statuten, en zoals in dit reglement en het reglement van orde nader omschreven.
Voorzitter	De voorzitter van het klachtencollege.
Berichtgever	Rechtspersoon die deelneemt in de Stichting zoals in de statuten omschreven.
Klacht	Uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie, met betrekking tot haar producten of diensten, of het proces van klachtenbehandeling zelf, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht. (ISO 10.002)
Klager	Instelling of persoon die de klacht indient.
Aangeklaagde	Instelling of persoon tegen wie de klacht zich richt.
Regeling	Regeling Klachtencollege van de Stichting PALGA

Artikel 2. Statuten Stichting PALGA en Regeling Klachtencollege

1. Het college is een op grond van art. 5 van de Statuten van de Stichting ingesteld orgaan.
2. Het college is bij zijn werkzaamheden gehouden aan de relevante artikelen van de Regeling.
3. Dit Reglement van Orde is gebaseerd op artikel 7 van de Regeling.

Artikel 3. Voorzitter

1. Het college kiest uit zijn midden een voorzitter.
2. De voorzitter
 - a. vertegenwoordigt het college;
 - b. leidt de vergadering van het college;
 - c. geeft functioneel leiding aan de secretaris.
3. De voorzitter voert met het Bestuur van de Stichting overleg over de ondersteuning van het college en maakt ten minste afspraken over aard, omvang en inrichting van de administratieve organisatie en ondersteunende bedrijfsvoering ten behoeve van het college.

Artikel 4. Secretaris

1. De secretaris is belast met de administratieve ondersteuning van het college, waaronder het voorbereiden van de vergaderingen. De secretaris woont de vergaderingen bij.
2. De secretaris voert zijn werkzaamheden uit in overleg met de voorzitter.

Artikel 5. Procedure indienen klacht

1. Een klacht wordt bij het college aanhangig gemaakt door het klaagschrift schriftelijk of per e-mail in te dienen bij de secretaris.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht waarop het klaagschrift zich richt;
 - d. een aanduiding van de instelling of persoon tegen wie de klacht zich richt;
 - e. de feiten en gronden waarop de klacht rust;
 - f. een aanduiding van het belang van klager bij de klacht.
3. Bij het klaagschrift worden zo mogelijk relevante stukken met betrekking tot de klacht overgelegd.
4. Indien het klaagschrift of een van de daarbij behorende stukken in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt de indiener voor een vertaling.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging klaagschrift

1. Op het ingediende klaagschrift tekent de secretaris de datum van ontvangst aan.
2. Aan de indiener van de klacht wordt door de secretaris binnen twee weken na ontvangst een ontvangstbevestiging en een exemplaar van het Reglement van Orde gestuurd.
3. Indien niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 5, tweede, derde of vierde lid, wordt de indiener in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Maakt de indiener van deze gelegenheid geen gebruik, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 7. Termijn voor indienen klacht

1. Een klaagschrift is tijdig ingediend indien het uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan van de klacht wordt ingediend bij het college.
2. Bij verzending per post is een klaagschrift tijdig ingediend indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen.
3. Bij overschrijding van de termijnen, bedoeld in lid 1 en lid 2, kan het college bepalen de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 8. Niet-ontvankelijkheid

1. De klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard, indien
 - a. bij de behandeling van de klacht blijkt dat deze niet tegen de juiste wederpartij aanhangig is gemaakt;
 - b. de klager geen belang heeft bij de klacht;
 - c. niet is voldaan aan het in art. 6, derde lid, of in art. 7 gestelde.
2. Ten aanzien van een klacht die bij het college aanhangig is gemaakt na afloop van de termijnen, genoemd in art. 7, als ook het gestelde in art. 5, tweede, derde of vierde lid blijft niet-ontvankelijk verklaring op grond daarvan achterwege, indien redelijkerwijs niet kan worden geoordeeld dat de klager in verzuim is geweest.

Artikel 9. Intrekken klacht

Een klacht kan tot het moment waarop het college uitspraak doet schriftelijk worden ingetrokken. Tijdens een hoorzitting kan een klacht tevens mondeling worden ingetrokken.

Artikel 10. Behandeling klacht

1. Het college informeert de bij de klacht betrokken partijen onverwijld omtrent de behandeling van de klacht en stuurt hun een exemplaar van het Reglement van Orde toe.
2. Het college stuurt de aangeklaagde het klaagschrift en, indien aanwezig, de daarop betrekking hebbende stukken, toe.
3. Het college verzoekt de aangeklaagde binnen vier weken na de dag van verzending van het klaagschrift een verweerschrift en alle overige relevante stukken in te dienen.
4. Het college kan de in het tweede lid genoemde termijn éénmalig verlengen met twee weken.
5. Het college zendt een afschrift van het verweerschrift en, indien aanwezig, overige relevante stukken aan de klager.

Artikel 11. Recht op inzage

Ieder der partijen heeft recht op inzage van alle op de zaak betrekking hebbende stukken.

Artikel 12. Hoorzitting

1. Partijen kunnen in de gelegenheid worden gesteld door het college gehoord te worden
 - a. op verzoek van het college;
 - b. op verzoek van (één der) partijen.
2. De voorzitter van het college bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarop partijen door het college worden gehoord en deelt dit partijen ten minste drie weken voor de zitting schriftelijk mee.
3. Het college hoort de partijen zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift en in ieder geval binnen acht weken.
4. Van het horen wordt afgezien indien:
 - a. het klaagschrift kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - b. het klaagschrift kennelijk ongegrond is;
 - c. partijen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden.
5. Partijen kunnen zich tijdens de zitting laten bijstaan of vertegenwoordigen. De vertegenwoordiger beschikt over een schriftelijke lastgeving, tenzij de vertegenwoordiger een advocaat of procureur is die als zodanig staat ingeschreven in het betreffende register of de betreffende partij tevens zelf op de zitting verschijnt.
6. Tot tien dagen voor het horen kunnen de bij de klacht betrokken partijen nadere stukken indienen.
7. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, waarbij hoor en wederhoor wordt toegepast.
8. Een verzoek om verdaging van de hoorzitting wordt slechts ingewilligd in uitzonderlijke omstandigheden en indien daarom zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd wordt verzocht en de wederpartij daarmee instemt.

Artikel 13. Getuigen – deskundigen

1. Het college kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door het college te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de hoorzitting aan het college te zijn opgegeven en uiterlijk vijf dagen voor de hoorzitting aan de wederpartij. De kosten van getuigen en deskundigen zijn voor rekening van de partij die de getuigen en/of deskundigen heeft meegenomen.
2. Het college kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n). Het college stelt partijen hiervan ten minste vijf dagen voor de zitting op de hoogte. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. Het college verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij het college kunnen reageren. Het college kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Artikel 14. Openbaarheid hoorzitting

De hoorzitting van het college is openbaar, tenzij de voorzitter of één der partijen verzoekt de zitting op grond van gewichtige redenen niet in het openbaar te doen plaatsvinden.

Artikel 15. Verslag van de hoorzitting

1. De secretaris maakt een verslag van de hoorzitting.
2. In het verslag worden de namen vermeld van de aanwezigen en hun hoedanigheid.
3. Het verslag houdt een korte beschrijving in van hetgeen over en weer is gezegd en ter zitting is voorgevallen.
4. Het verslag verwijst naar de op de zitting overgelegde bescheiden, die aan het verslag worden gehecht.
5. Betrokken partijen ontvangen bij de uitspraak een afschrift van het verslag dat wordt ondertekend door de voorzitter van het college en de secretaris.

Artikel 16. Nader onderzoek

1. Indien de voorzitter van het college na afloop van de hoorzitting van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan hij het onderzoek heropenen. De nader verkregen informatie wordt in afschrift aan de leden van het college en aan partijen gezonden.
2. De leden van het college en partijen kunnen binnen een week na de dag van verzending de voorzitter van het college verzoeken om een nieuwe hoorzitting. De voorzitter beslist omtrent een dergelijk verzoek. Indien de voorzitter dit verzoek afwijst, zijn partijen in de gelegenheid binnen twee weken schriftelijk te reageren op de uit het nadere onderzoek verkregen informatie.
3. Op een nieuwe hoorzitting als bedoeld in het tweede lid zijn de artikelen 11 tot en met 13 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 17. Geheimhouding

Alle bij de procedure betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding.

Artikel 18. Agendering

1. De voorzitter stelt in overleg met de secretaris de datum en de agenda van de vergadering van het college vast.
2. De secretaris zendt, zo mogelijk ten minste 7 dagen voor de dag van de vergadering, aan de leden de agenda en de daarbij behorende stukken.
3. Indien een lid verhinderd is de vergadering bij te wonen geeft hij daarvan tijdig kennis aan de secretaris.
4. Het college stelt bij aanvang van de vergadering de agenda vast.
5. De voorzitter kan in overleg met de secretaris besluiten de leden schriftelijk, waaronder per e-mail, te consulteren. Op basis van de daarop ontvangen reacties wordt al dan niet een besluit genomen buiten de vergadering.
6. Het college kan besluiten deskundigen tot de vergadering toe te laten.

Artikel 19. Besluitvorming

1. Het college beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren en doet uitspraak.
2. De besluitvorming geschiedt unaniem. Indien een lid niet aanwezig kan zijn bij de vergadering, kan deze zijn stem voorafgaand aan de vergadering indienen bij de secretaris.
3. Het college doet binnen acht weken na ontvangst van het klaagschrift dan wel binnen vier weken na de hoorzitting uitspraak. Deze termijn kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.

Artikel 20. Uitspraak

1. De uitspraak bevat, naast het advies, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van het college die in de klacht hebben beslist;
 - b. de namen en adressen van partijen;
 - c. de dagtekening van de uitspraak;
 - d. de gronden voor de uitspraak.
2. Het college doet uitspraak over zijn bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
3. Indien partijen voor de uitspraak van het college tot een schikking komen, legt het college de inhoud daarvan in de uitspraak vast.
4. De uitspraak naar aanleiding van de klacht berust op een deugdelijke motivering, die bij de bekendmaking van de uitspraak wordt vermeld.
5. De uitspraak van het college wordt door de voorzitter en ten minste één van de overige leden van het college ondertekend.
6. Het Bestuur van de Stichting en partijen ontvangen een exemplaar van de uitspraak.
7. De uitspraak is bindend voor het Bestuur van de Stichting en partijen.

Artikel 21. Slotbepaling

1. Het Reglement van Orde treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Wijziging van het reglement vindt plaats door een besluit van het klachtencollege, gehoord het Bestuur van de Stichting.
3. Het Bestuur van de Stichting maakt de vaststelling en wijziging van het reglement bekend aan belanghebbenden en plaatst de integrale tekst van het reglement op de website van de Stichting.
4. In gevallen waarin het reglement niet voorziet, beslist de voorzitter in overleg met de overige leden van het college.

Vastgesteld:

Plaats: Houten

Datum: 2 oktober 2014

Klachtencollege Stichting PALGA

RvO Klachtencollege concept V5 RvR-PBI 20140916