



Klachtenregeling PMLW

(voor ILW leden en andere OZB betalers op Lage Weide)

Preambule

ILW Parkmanagement Lage Weide (PMLW) staat midden in de samenleving. Als werkstichting voor bedrijventerrein Lage Weide geeft zij invulling aan haar missie en kernactiviteiten. Op basis van de in de gedrags- en integriteitscode omschreven afspraken neemt PMLW zijn verantwoordelijkheid: naar ILW leden en klanten, stakeholders, ketenpartners en de samenleving. De medewerkers van PMLW zijn graag verantwoordelijk voor een goede dienstverlening, een prettige samenwerking en een tevreden opdrachtvervulling. Maar fouten worden nu eenmaal gemaakt. Alleen als u uw ontevredenheid kenbaar maakt, kan PMLW hier iets aan doen.

Wij gaan ervan uit dat u, voordat u uw ontevredenheid in de vorm van een klacht bij ons kenbaar maakt, uw ongenoegen met de betreffende medewerker van PMLW hebt besproken. Indien dit niet tot een voor u bevredigend resultaat heeft geleid, hebt u het recht om een klacht in te dienen.

Met de interne klachtenregeling geeft PMLW uitdrukking aan de intentie uw klachten serieus te nemen en acties te ondernemen ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Een ieder met een functionele relatie met PMLW die gereede aanleiding meent te hebben een klacht in te dienen over de wijze waarop PMLW zich tegenover hem/haar heeft gedragen kan dit doen aan de hand van de hieronder volgende procedure.

Deel I Inleidende bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

PMLW:	werkstichting Lage Weide, handelend onder de naam ILW Parkmanagement Lage Weide (PMLW).
Bestuur:	De directeur-bestuurder van PMLW
Externe klachtencommissie:	De externe klachtencommissie van PMLW is ondergebracht bij het ILW bestuur.
Klacht:	Een schriftelijke uiting van ongenoegen, afkomstig van een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop de dienstverlening van PMLW heeft plaatsgevonden.
Aangeklaagde:	Een medewerker van PMLW, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van PMLW.
Klaagschrift:	Een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van PMLW.
Klager:	Degene die bij PMLW een klacht indient of diens gemachtigde.
Behandelaar:	Degene die namens het PMLW bestuur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

Artikel 2 Werkingssfeer

De klachtenregeling is van toepassing op PMLW.

Artikel 3 Klachtrecht

1. Een ieder met een functionele relatie met PMLW heeft het recht om over de wijze waarop PMLW - of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van PMLW - zich jegens hem/haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij PMLW.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij het bestuur, onder wiens directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
3. Het bestuur heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een behandelaar te laten uitvoeren. Indien de klacht het handelen van de behandelaar zelf betreft neemt het bestuur de behandeling ter hand.
4. Indien een klacht betrekking heeft op het bestuur, ligt de bevoegdheid tot afhandeling bij de raad van commissarissen. De raad van commissarissen behandelt een binnengekomen melding zoveel mogelijk in overeenstemming met het bepaalde in deze regeling, waarbij in de desbetreffende bepalingen in plaats van 'het bestuur' moet worden gelezen 'de raad van commissarissen'
5. Allen die betrokken zijn bij de uitvoering van de klachtenregeling gaan vertrouwelijk om met de klacht en de verkregen gegevens. Betrokkenen verstrekken geen informatie omtrent de inhoud van de klacht aan derden, tenzij dit vooraf onderling is overeengekomen.
6. Klachten worden behandeld met inachtneming van Deel II.
7. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Schematisch weergegeven worden klachten als volgt afgehandeld:

Klacht tegen wie?	Wie handelt in eerste instantie af?
Medewerker(s) uitvoeringsorganisatie	Bestuurder
Bestuurder	RvC
RvC	Ondernemerskamer
ILW	ILW bestuur

Deel II Melding van een klacht of een uiting van ongenoegen

Artikel 4 Indiening van klachten

1. Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
2. Een klacht, ingediend per email heeft dezelfde status als een schriftelijke klacht.
3. Zodra de behandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deel III en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 16.
4. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
 - a. Per post:
ILW Parkmanagement Lage Weide
Niels Bohrweg 121
3542 CA Utrecht
Ter attentie van de directie
 - b. E-mail: info@lageweide.nl

Deel III Interne klachtenbehandeling

Artikel 5 Ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde

1. De behandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen één week na de datum van ontvangst.
2. De behandelaar zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan het orgaan of de medewerker, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.

Artikel 6 Termijn van behandeling

1. De behandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 Afhandeling niet door beklagde

De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Niet ontvankelijkheid klacht

1. Het bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet PMLW - of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van PMLW - maar een derde partij onderwerp van de klacht is;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor PMLW geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
 - e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - f. de klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 Horen klager en beklagde

1. De behandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van deze bijeenkomst worden door de behandelaar bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op

inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de behandelaar bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.

4. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
5. Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de behandelaar wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Conclusie

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van de behandelaar te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de behandelaar de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. Een klacht wordt al dan niet (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaard.
3. De behandelaar stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de conclusie van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
4. Indien de conclusie van de interne klachtenafhandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn/haar klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Deel IV Externe klachtenbehandeling

Artikel 11 De externe klachtencommissie

Als externe klachtencommissie fungeert de klachtencommissie PMLW.

Artikel 12 Taak van de klachtencommissie

De externe klachtencommissie heeft tot taak om op basis van deze regeling, in de vorm van een advies, uitspraak te doen over een klacht over de dienstverlening van PMLW.

Artikel 13 Voorwaarden voor behandeling.

1. De klacht wordt door de commissie pas in behandeling genomen nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, is voorgelegd aan het bestuur en er geen overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht.
2. De klacht dient binnen zes weken na datum van de bevestiging van het bestuur, conform artikel 4 lid 1, te worden ingediend bij het:
Secretariaat van de klachtencommissie ILW Parkmanagement Lage Weide
t.a.v. voorzitter ILW
info@lageweide.nl
De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.
3. De klager dient tevens schriftelijk te verklaren dat hij/zij zich aan het klachtenreglement zal onderwerpen.

Artikel 14 Wijze van behandeling van de klacht

1. De externe klachtencommissie stuurt aan de klager en aan PMLW een bericht dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.
2. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de klacht niet door de juiste klager of niet jegens PMLW aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klager niet ontvankelijk. Binnen twee weken na de niet-ontvankelijkheidsverklaring kan de klager opnieuw een klacht aanhangig maken.
3. Indien klager wederom niet ontvankelijk wordt verklaard, heeft hij/zij geen mogelijkheid meer om opnieuw een klacht met betrekking tot hetzelfde onderwerp bij de externe klachtencommissie in te dienen.
4. De externe klachtencommissie kan de klager en/of PMLW oproepen een mondelinge toelichting te geven. Beiden zijn echter niet verplicht ter zitting te verschijnen. Indien partijen niet wensen te verschijnen, dienen zij de externe klachtencommissie uiterlijk zeven dagen vóór de zitting datum hiervan op de hoogte te stellen.
5. Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen. Daartoe dienen zij uiterlijk 7 dagen vóór de zitting datum een schriftelijke machtiging aan de externe klachtencommissie te overleggen.
6. Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.
7. De externe klachtencommissie kan tijdens de behandeling van de klacht één of meerdere getuigen horen en/of zich laten bijstaan door één of meerdere deskundigen.

Artikel 15 De uitspraak

1. De externe klachtencommissie doet de uitspraak bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
2. De commissie zal in beginsel streven naar een minnelijke schikking tussen de klager en PMLW.
3. De commissie doet over alle klachten uitspraak in de vorm van een advies binnen 6 weken na de behandeling zoals bedoeld in artikel 14.
4. De klager en PMLW ontvangen hiervan, per omgaande, een gewaarmerkt afschrift.

Deel V Registratie

Artikel 16 Registratie

1. Het bestuur draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten.
2. Het bestuur stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Deel VI Slotbepalingen

Artikel 17 Kosten

De door de klager en PMLW gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 18 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 mei 2023.

Artikel 19 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PMLW'.