

STICHTING BUDDY NETWERK DEN HAAG
KLACHTENREGELING

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. directie: de persoon of verzameling personen die eindverantwoordelijk is/zijn voor de uitvoering van de hulp- en dienstverlening van de Stichting Buddy Netwerk;
2. commissie: de klachtencommissie, ingesteld door de directie van de Stichting Buddy Netwerk;
3. klacht: een mondeling of schriftelijk ingediende uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld of bejegend door de aangeklaagde of andere zaken waar de klager mee in aanraking is gekomen met betrekking tot de Stichting Buddy Netwerk;
4. klager: de cliënt, vrijwilliger of werknemer van de Stichting Buddy Netwerk die een klacht indient;
5. aangeklaagde: de werknemer van of vrijwilliger werkzaam bij de Stichting Buddy Netwerk of een lid van de directie daarvan.

Artikel 2: Doelstelling van de Klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

1. het recht doen aan de klager en de aangeklaagde;
2. het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
3. het leveren van een bijdrage aan het bewaken en het bevorderen van de kwaliteit van de werkzaamheden van de Stichting Buddy Netwerk en haar vrijwilligers.

Artikel 3: Voorafgaand overleg

Een klager die een probleem ervaart neemt eerst contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem eerst ter oplossing voor aan een lid van de directie van de Stichting Buddy Netwerk.

Artikel 4: Samenstelling en benoeming van de commissie

1. De commissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder de voorzitter, die onafhankelijk zijn van de Stichting Buddy Netwerk, klager en aangeklaagde.
2. De commissieleden worden benoemd door de directie van de Stichting Buddy Netwerk.
3. De benoeming geschiedt voor een periode van vier jaar. De leden kunnen voor een aansluitende periode van vier jaar worden herbenoemd.
4. Beëindiging van de benoeming geschiedt automatisch aan het einde van de benoemingsperiode, of bij opzegging door het lid zelf of bij opzegging door de directie. Opzegging geschiedt schriftelijk en minimaal een maand van tevoren.
5. De directie van de Stichting Buddy Netwerk voegt, in overleg met de voorzitter van de commissie, een secretaris toe die secretariële ondersteuning biedt aan de commissie.
6. Aan de commissieleden kan slechts hun lidmaatschap ontnomen worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere dringende redenen, genoemd in art. 1639 p BW, op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
7. De commissieleden ontvangen geen (onkosten)vergoeding voor hun werkzaamheden.

Artikel 5: Werkwijze van de commissie

1. De commissie bepaalt zelf haar werkwijze, met inachtneming van deze regeling.
2. De bemiddeling als bedoeld in artikel 8 wordt ondernomen door een door de voorzitter van de commissie, in goed onderling overleg, als bemiddelaar aan te wijzen lid van de commissie.
3. Aan de formele behandeling van een klacht als bedoeld in artikel 9 nemen drie leden van de commissie deel, waaronder de voorzitter. De commissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing.
4. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de commissie naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 6: Inlichtingen en geheimhouding

1. In verband met de behandeling van de klacht is de commissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de betrokken partijen.
2. De leden en de secretaris van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit het behandelen van de klacht bekend is geworden, ook indien zij niet meer onder de werking van de klachtenregeling vallen.
3. Door de secretaris of leden van de commissie opgestelde verslagen ten behoeve van de oordeelsvorming door de commissie zijn vertrouwelijk en kunnen niet door anderen worden ingezien.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan:
 - a. de klager: cliënt, vrijwilliger of werknemer van de Stichting Buddy Netwerk;
 - b. zijn/haar wettelijk vertegenwoordig(st)er;
 - c. zijn/haar nabestaanden;
 - d. personen die door de klager zijn gemachtigd.

De klager kan zich laten bijstaan door een persoon.

2. Een klacht kan worden ingediend nadat eerst voorafgaand overleg heeft plaatsgevonden als bedoeld in artikel 3.
3. Een klacht kan tot maximaal 1 jaar na de klachtwaardige gedraging worden ingediend, tenzij de commissie anders beslist in geval van bijzondere omstandigheden.
4. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de secretaris van de commissie de (strekking van de) klacht schriftelijk vast en toetst bij de klager of de (strekking van de) klacht juist is geformuleerd. De weergave van de (strekking van de) klacht dient door de klager te zijn bevestigd.
5. Bij het indienen van een klacht moeten de volgende gegevens bekend zijn:
 - naam en adres van de klager en, voor zover mogelijk, van de aangeklaagde;
 - een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de handelwijze, maatregel of toestand waarover wordt geklaagd;
 - de redenen waarom over die handelwijze, maatregel of toestand een klacht wordt ingediend;
 - de wijze waarop het voorafgaand overleg heeft plaatsgevonden en het resultaat daarvan.
6. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk mededeling te doen of te laten doen aan de secretaris van de commissie.

Artikel 8: Behandeling van de klacht: bemiddelende fase

1. Na ontvangst van de klacht wordt door het als bemiddelaar aangewezen lid van de commissie overleg gevoerd met de klager. Dit overleg dient er in ieder geval toe om de klachtbehandeling toe te lichten, om vast te stellen of voldaan is aan de vereisten voor het indienen van een klacht, welke redenen klager voor de klacht heeft aangevoerd, wat het doel is van de klacht, in hoeverre voorafgaand overleg heeft plaatsgevonden, in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt en om vast te stellen of bemiddeling kan bijdragen aan het naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet komen. De klager wordt erop gewezen dat de bemiddelende fase niet afdoet aan het recht op behandeling van de klacht in een formele fase.
2. De aangeklaagde en de directie worden mondeling of schriftelijk op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangen een kopie daarvan. Zij worden geïnformeerd over de uitkomst van het in het eerste lid bedoelde gesprek met klager. Aangeklaagde en de directie geven het als bemiddelaar aangewezen lid van de commissie hun zienswijze op de klacht.
3. Vervolgens wordt ernaar gestreefd een bemiddelingsgesprek te voeren tussen klager en aangeklaagde onder leiding van het als bemiddelaar aangewezen lid van de commissie.
4. Indien overleg of bemiddeling leidt tot tevredenheid van de klager, is de klachtbehandeling daarmee afgerond.
5. Indien in de bemiddelende fase niet naar tevredenheid van de klager aan de klacht is tegemoet gekomen, wordt de klachtbehandeling voortgezet in de formele fase.

Artikel 9: Behandeling van de klacht: formele fase

1. De secretaris van de commissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. De secretaris van de commissie zendt een kopie van de klacht aan de aangeklaagde en stelt deze in de gelegenheid een mondelinge of schriftelijke reactie te geven.
Indien een mondelinge reactie wordt gegeven, legt de secretaris van de commissie de (strekking van de) reactie op schrift vast en toetst bij de aangeklaagde of de (strekking van de) reactie juist is geformuleerd. De weergave van de (strekking van de) reactie dient door de aangeklaagde te zijn bevestigd. Vervolgens worden de klacht en de reactie van de aangeklaagde daarop aan de commissie en de directie toegezonden.
3. De secretaris van de commissie zendt de reactie van de aangeklaagde op de klacht in kopie toe aan de klager die daarop desgewenst een schriftelijke reactie kan indienen. De secretaris zendt deze eventuele reactie van de klager aan de aangeklaagde, de commissie en de directie.
4. De commissie roept, indien zij zulks nodig acht, klager en aangeklaagde op om ter mondelinge behandeling van de klacht te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Bij niet-verschijnen van een der partijen kan de commissie te harer beoordeling opnieuw een verschijnen van een der partijen bepalen of haar beslissing geven met vermelding van het niet-verschijnen.
5. Indien de commissie het nodig oordeelt, of indien één van de partijen daarom verzoekt, zullen de partijen afzonderlijk worden gehoord.
Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de commissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.
6. De commissie kan zich laten adviseren door externe deskundigen.
7. Van alle informatie betrekking hebbend op een klacht wordt een kopie gezonden aan de betrokkene(n), tenzij geheimhouding, de persoonlijke levenssfeer of andere gewichtige redenen zich daartegen verzetten.

Artikel 10: Uitspraak van de commissie

1. De commissie geeft uiterlijk binnen twee maanden na de mondelinge behandeling van de klacht schriftelijk en met reden omkleed haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen. Het oordeel van de commissie wordt terstond gezonden aan klager, aangeklaagde en de directie.
2. Indien de commissie afwijkt van de in het eerste lid genoemde termijn doet zij daarvan met reden omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de directie, onder vermelding van de nieuwe termijn waarbinnen de commissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 11: Reactie van de directie

1. De directie deelt aan de klager, aangeklaagde en commissie binnen een maand na het oordeel van de commissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
2. Bij afwijking van deze termijn deelt de directie dit met reden mee aan de klager, aangeklaagde en commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12: Jaarverslag

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden en bevindingen aan de directie en de Raad van Toezicht van de Stichting Buddy Netwerk.
De directie zendt het verslag voor 1 april van het daarop volgend kalenderjaar aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Artikel 13: Bekendmaking klachtenregeling

Deze regeling wordt openbaar gemaakt op de wijze die bij de Stichting Buddy Netwerk gebruikelijk is onder vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.
In de informatiebrochure en andere communicatiemiddelen van de Stichting Buddy Netwerk wordt het bestaan van deze regeling gemeld.

Artikel 14: Vaststelling en wijziging van deze regeling

Deze regeling wordt vastgesteld en gewijzigd door de commissie nadat de Raad van Toezicht om advies is gevraagd.

Artikel 15:

De directie draagt ervoor zorg dat de commissie haar werkzaamheden kan verrichten volgens deze regeling, door het beschikbaar stellen van faciliteiten:

- een ruimte waar de leden van de commissie vertrouwelijke gesprekken kunnen voeren;
- een ruimte waar rapportages kunnen worden opgesteld en waar deze afgesloten kunnen worden bewaard;
- secretariële ondersteuning.

Artikel 16:

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 april 2016.