

Klachtenregeling Stichting De Regenboogboom

Het bestuur van Stichting De Regenboogboom

acht het in verband met een goede bedrijfsvoering en ondersteuning van de vrijwilligers wenselijk een regeling te treffen voor de indiening en behandeling van klachten over de activiteiten en de dienstverlening van Stichting De Regenboogboom;

Artikel 1 (definities)

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. de Regenboogboom: de Stichting De Regenboogboom, statutair gevestigd te Soest; verder te noemen De Regenboogboom;
2. het bestuur: het bestuur van stichting de Regenboogboom;
3. de directie: de directie van stichting De Regenboogboom;
4. een klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een relatie, een medewerker of een vrijwilliger over de wijze waarop de dienstverlening van De Regenboogboom heeft plaatsgevonden;
5. een klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van stichting De Regenboogboom;
6. de klager: degene die bij stichting De Regenboogboom een klacht indient of diens gemachtigde;
7. de klachtencommissie: degenen die gezamenlijk namens het Bestuur belast zijn met de coördinatie en de behandeling van de klacht en de registratie en archivering van de ontvangen klachten.

Artikel 2 (werkingsfeer)

Deze klachtenregeling is van toepassing op activiteiten, bestuur, vrijwilligers en medewerkers van stichting De Regenboogboom.

Artikel 3 (klachtrecht)

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop De Regenboogboom - of personen die activiteiten verrichten onder verantwoordelijkheid van De Regenboogboom - zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij De Regenboogboom.
2. De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt a priori bij de directeur, onder wier directe verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde Klachtencommissie.
3. Het bestuur en de directeur hebben de bevoegdheid de behandeling of begeleiding van een klacht door een externe adviseur te laten uitvoeren, indien de klacht:
 - a) het handelen van de Klachtencommissie zelf betreft;
 - b) het functioneren van de directeur betreft;
 - c) zwaarwegende (juridische) complicaties kunnen hebben.
4. Klachten worden behandeld met inachtneming van artikel 5 t/m 9.

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;
 - d) de namen, en mogelijk overige gegevens van degene die bij de gedraging / klacht van de stichting betrokken is.
2. Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker.
3. De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager als klaagschrift behandeld.
5. Het klaagschrift wordt per omgaande aan de directeur beschikbaar gesteld.
6. Mocht het klaagschrift handelen over (het functioneren van) de directeur dan wordt de klacht per direct doorgezonden aan de Klachtencommissie.

7. De directeur onderzoekt de klacht en neemt op basis van dit onderzoek een besluit hetgeen aan de klager schriftelijk wordt medegedeeld.
8. Zodra de directeur naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen vervalt de verplichting tot het verder toepassen van § 5 en verder van dit reglement, met uitzondering van artikel 11 en volgende artikelen.
9. Is de klacht niet naar tevredenheid van de klager behandeld of is de uitkomst niet acceptabel behandeld dan staat klager het recht vrij om de klacht in te dienen bij de Klachtencommissie (zie artikel 5 en verder).

Artikel 5 (ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde)

1. Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:
Stichting De Regenboogboom, T.a.v. Klachtencommissie (vertrouwelijk), Postbus 329 , 3760 AH Soest
2. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
3. De Klachtencommissie 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 Klachtencommissie handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.
2. De Klachtencommissie 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 kan 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. De Directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) eenduidig vaststaat dat niet De Regenboogboom, of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van De Regenboogboom, maar een 3^e partij onderwerp van de klacht is;
 - b) de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van een voor De Regenboogboom 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, eerste lid, 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 Klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. De Klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van deze bijeenkomst.
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 Klachtencommissie 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 Klachtencommissie wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 (bevindingen)

1. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van de Klachtencommissie te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de Klachtencommissie de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De Klachtencommissie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Beroep tegen een besluit van de Klachtencommissie is slechts mogelijk via een schriftelijk schrijven aan het bestuur van de stichting.
4. Het besluit van het bestuur is voor alle partijen tenslotte bindend en wordt ook zo ook door alle partijen als afronding aanvaard.

Artikel 12 (klachtencommissie)

1. De Klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur.
2. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van 3 jaren, waarbij hoogstens voor één termijn herbenoeming kan worden gedaan.
3. De samenstelling van de Klachtencommissie is standaard:
 - a. Één vrijwillig bestuurslid van de stichting de Regenboogboom;
 - b. Één vrijwilliger vanuit de achtergrond ziekenhuisvrijwilligers;
 - c. Één vrijwilliger vanuit de achtergrond ambassadeurs.
4. Er wordt binnen de klachtencommissie een rooster van aftreden opgesteld waarbij gewaarborgd wordt dat jaarlijks niet meer dan één persoon herkiesbaar is.
5. De directeur van de stichting functioneert en neemt als ambtelijk secretaris deel aan de beraadslagingen van de Klachtencommissie.
6. De klachtencommissie benoemd uit de personen onder 3.b. en 3.c. de voorzitter van de Klachtencommissie.
7. De Klachtencommissie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen en biedt dit verslag aan het bestuur aan. Deze verslaglegging of een samenvatting daarvan maakt onderdeel uit van de vastlegging in het jaarverslag van de stichting.

Artikel 13 (registratie)

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten.
2. De Klachtencommissie stelt jaarlijks een rapport op over aantal en aard van de klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen en biedt dit verslag aan het bestuur aan.

Artikel 14 (slotbepalingen)

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 12 september 2011
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting De Regenboogboom'.

Ch. Phielix, voorzitter

E. Roovers, secretaris

Handtekening

Handtekening