

Klachtenprocedure

Reglement Klachtencommissie Stichting het Babyhuis

Artikel 1: begripsbepalingen.

- a. Stichting: de stichting het Babyhuis te Dordrecht.
- b. Bestuur: het bestuur van de stichting.
- c. Klacht: elke redelijkerwijs als zodanig aan te merken schriftelijk gedane uitlating van ongenoegen betreffende de wijze, waarop de Stichting op uitvoeringsniveau functioneert, daaronder begrepen de bejegening door een medewerker van de stichting.
- d. Cliënt: degene die zich wenst te beklagen en die als belanghebbende kan worden aangemerkt en/of diens vertegenwoordiger.
- e. Commissie: de klachtencommissie bestaat uit 3 externe onafhankelijke leden.
- f. Operationeel directeur: degene die eindverantwoordelijkheid draagt voor het functioneren van de Stichting op uitvoeringsniveau.
- g. Medewerker: degene die in dienst is van de Stichting, alsmede degene, die als vrijwilliger werkzaamheden ten behoeve van de Stichting verricht.

Artikel 2.

De cliënt bij wie onvrede bestaat over de werkwijze van de Stichting kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de commissie.

Artikel 3.

De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, die door het bestuur worden benoemd voor een periode van vier jaar met de mogelijkheid van herbenoeming voor eenzelfde termijn. Het bestuur kan besluiten tot de benoeming van plaatsvervangende leden.

De commissie adviseert het bestuur over de afdoening van klachten.

Artikel 4.

1. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
 - a. De naam en het adres van de cliënt.
 - b. De dagtekening.
 - c. Een omschrijving van hetgeen waartegen de klacht is gericht en eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is verwoord en een vertaling voor een goede behandeling daarvan noodzakelijk is, draagt de cliënt zorg voor die vertaling.

Artikel 5.

De medewerker, die met een klacht wordt geconfronteerd, brengt deze terstond ter kennis van de operationeel directeur.

Artikel 6.

1. De commissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen.
2. Bij ontvangstbevestiging wordt de verdere procedure vermeld, mede gelet op het bepaalde in artikel 8.
3. De commissie zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld door naar die instantie onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de cliënt, de betreffende medewerker en het bestuur.

Artikel 7.

1. De commissie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien zij betrekking heeft op een feit dat meer dan één jaar terug heeft plaats gevonden.
2. De commissie neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij dit klachtenreglement gesteld vereiste, mits de cliënt de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de commissie cliënt zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis.

Artikel 8.

Alvorens de klacht in behandeling te nemen, stelt de commissie deze in handen van de operationeel directeur met het verzoek na te gaan of in overleg met de cliënt tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen. Mocht een dergelijke oplossing niet worden bereikt, dan meldt de operationeel directeur dit schriftelijk en met redenen omkleed aan de commissie. De cliënt ontvangt van deze melding afschrift.

Artikel 9.

1. De commissie stelt de cliënt en degene op wie de klacht zich richt in de gelegenheid te worden gehoord. De commissie bepaalt daarbij of zulks al dan niet in elkaars aanwezigheid zal plaats vinden.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is en wanneer de cliënt daarvan afziet.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 10.

De commissie vormt zich een oordeel over de klacht binnen twee weken.

Artikel 11.

De commissie brengt haar advies omtrent de afdoening van de klacht uit aan het bestuur. Zij geeft daarbij gemotiveerd aan of de klacht naar haar mening gegrond dan wel ongegrond verklaard dient te worden.

Artikel 12.

1. Het bestuur neemt binnen vier weken een besluit over de afhandeling van de klacht en brengt dit gemotiveerd ter kennis van de cliënt, degene op wie de klacht zich richtte en de commissie.
2. Indien het bestuur afwijkt van het advies van de commissie wordt dat advies met het besluit meegezonden.

Artikel 13.

Van aard en omvang van ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgedaan wordt in het jaarverslag van de stichting melding gemaakt.

De klacht kan per post worden ingezonden naar Brouwersdijk 211, 3314 GL Dordrecht o.v.v. klachtencommissie of per email info@het-babyhuis.nl
Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van Stichting het Babyhuis op 18-10-2019.