

Klachtenprocedure

Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid van het Steunfonds Laatste Wil of de uitvoering van het beleid door het Steunfonds Laatste Wil. Klachten kunnen zowel betrekking hebben op fondswerving, voorlichting als op de dienstverlening door het Steunfonds Laatste Wil.
- b. klager: een ieder waarmee vanuit het Steunfonds Laatste Wil direct of indirect contact is gelegd alsmede een ieder die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van diensten of producten van het Steunfonds Laatste Wil of diens (wettelijke) vertegenwoordiger.
- c. aangeklaagde: het Steunfonds Laatste Wil, of de persoon die (als vrijwilliger of in dienstverband) werkzaam is voor het Steunfonds Laatste Wil en op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. klachtenopvang: het luisteren naar vragen of klachten, het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning (eventueel via bemiddeling) bij de eventuele verdere bespreking van de klacht.
- e. klachtenbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van een klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen naar aanleiding van de klacht.
- f. klachtenfunctionaris: lid van het bestuur van het Steunfonds Laatste Wil.

Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- a. het recht doen aan de individuele klager;
- b. het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening door het Steunfonds Laatste Wil.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. de klacht wordt indien mogelijk eerst besproken tussen klager en direct betrokkene;
- b. zo nodig doet de klachtenfunctionaris een uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert zij de klager over de eventuele door het Steunfonds Laatste Wil genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- c. de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- d. de klacht moet vlot afgehandeld worden volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- e. beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- f. beide partijen hebben recht op inzage van de stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;

- g. persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- h. de klachtenfunctionaris doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Indienen van een klacht

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de direct betrokkenen binnen het Steunfonds Laatste Wil waarop de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Als de klager niet zelf met de betreffende betrokkene tot een bevredigende oplossing van de klacht komt of geen gesprek met de betrokkene wenst, kan de klager desgewenst een formele klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van het Steunfonds Laatste Wil.

Taken van de klachtenfunctionaris t.a.v. klachtbehandeling

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- b. het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door het Steunfonds Laatste Wil.

De klachtenfunctionaris kan bij de uitvoering van haar taken gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- a. het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- b. het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager;
- c. het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- d. het inschakelen van (voorzitter of leden van) het Bestuur van het Steunfonds Laatste Wil dan wel andere (externe) deskundigen.

Werkwijze van de klachtenfunctionaris bij de behandeling van een klacht

De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure.

Indien een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.

De klager, de aangeklaagde alsmede overige personen die naar het oordeel van de klachtenfunctionaris moeten worden gehoord, kunnen worden opgeroepen voor de mondelinge behandeling in de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld mogen worden. De “algemene beginselen van behoorlijke klachtenopvang” gelden hierbij als richtsnoer.

Er wordt een verslag gemaakt van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtenfunctionaris over de ingediende klacht alsmede de (voorgenomen) maatregelen naar aanleiding van de klacht. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtenfunctionaris kan deze zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Betreft de klacht een lid van het Bestuurder, dan treedt een lid van de Raad van Toezicht in zijn/haar plaats.

De leden van de klachtenfunctionaris en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de klachtenfunctionaris dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.

Termijnen

De klachtenfunctionaris doet binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee maanden na ontvangst van de klacht, aan de klager en aan de aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.

De klachtenfunctionaris deelt aan klager tevens mee of en zo ja welke maatregelen zij heeft genomen naar aanleiding van de klacht.

Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van maximaal 4 weken.

Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid, niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtenfunctionaris een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden.

Stopzetting procedure

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.

De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de Burgerlijke rechter, de Administratieve rechter of de Strafrechter.

Als de klacht door een externe instantie in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtenfunctionaris in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist het Bestuur van het Steunfonds Laatste Wil.