

Klachtenprocedure Stichting Eenzame Dood

Stichting Eenzame Dood en NAbij willen op een zorgvuldige manier omgaan met hun mensen en hun zorgvragers. In hun dienstverlening van mens tot mens is het contact persoonlijk en nabij. Maar waar mensen met elkaar te maken hebben, kunnen ook problemen of misverstanden ontstaan en dan moet het mogelijk zijn om daar een klacht over in te dienen.

De Stichting biedt aan zorgvragers en haar mensen en eventuele anderen de mogelijkheid om een schriftelijke klacht in te dienen bij de voorzitter.

WIE KAN WAAROVER KLAGEN

- **Een vrijwilliger** kan een klacht indienen over een onheuse of onzorgvuldige bejegening door een of meerdere vrijwilligers, door een personeelslid of door de Stichting als zodanig;
- **Een zorgvrager** kan een klacht indienen over een onheuse of onzorgvuldige bejegening door een of meerdere vrijwilligers, door een personeelslid of door de Stichting als zodanig. Een zorgvrager kan bovendien klagen over een onbehoorlijke of ondeugdelijke dienstverlening;
- **Een vrijwilliger, een personeelslid, een zorgvrager** kan een klacht indienen over ongewenst gedrag volgens de Gedragscode “Stichting Eenzame Dood”. In deze code staan de “zwaardere vormen van ongewenst gedrag, zoals (seksueel) geweld, discriminatie, belediging en pesten;
- **Iedereen** kan een klacht indienen over de wijze waarop de Stichting met de buitenwereld communiceert over zichzelf, het gaat dan bijvoorbeeld over ongeoorloofde of misleidende reclame.

Klachtbehandeling:

1. De voorzitter wijst een klachtbehandelaar aan die de taak heeft klachten, als bedoeld in deze procedure, op hun ontvankelijkheid te beoordelen en voor de behandeling ervan zorg te dragen.
2. Indien het een klacht betreft over de voorzitter of een ander bestuurslid wijst het bestuur van de Stichting een onpartijdige klachtbehandelaar aan.
3. De klachtbehandelaar mag niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. In dat geval dient de voorzitter zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gesteld en een plaatsvervanger aan te stellen.

Hoe werkt de klachtenprocedure?

Als u een klacht wilt indienen, stuurt u een bericht naar de voorzitter. In uw bericht geeft u zo duidelijk mogelijk aan waar u de klacht over indient en waarom. Nadat de, door de voorzitter aangewezen klachtenbehandelaar heeft beoordeeld of uw klacht ontvankelijk is, wordt u daarover geïnformeerd. Indien tot behandeling van de klacht wordt overgegaan, zullen u en andere betrokkenen (afzonderlijk) in veel gevallen worden uitgenodigd voor een gesprek. Ook kunt u in de gelegenheid worden gesteld om, indien nodig, uw klacht schriftelijk op te stellen.

Indien u een klacht heeft over de voorzitter richt u deze aan de penningmeester.

De voorzitter, of in het geval van een klacht over de voorzitter bovengenoemd bestuurslid, kan getuigen en deskundigen horen en stukken opvragen en inzien. Zodra de voorzitter of bovengenoemd bestuurslid van oordeel is dat er genoeg feiten boven tafel zijn gekomen, komt hij of zij tot een uitspraak over de vraag of de klacht gegrond is of niet. In het laatste geval wordt de klacht in behandeling genomen.

De Stichting is niet verplicht de klacht te behandelen indien die betrekking heeft op een gedraging:

- waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, tenzij er sprake is van recidive die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een bezwaarschriftencommissie of een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
- zolang 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.

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 met reden(en) omkleed, schriftelijk in kennis gesteld.

De beslissing

Het bestuur neemt uiteindelijk een besluit over de definitieve afhandeling van de klacht. U wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht.

Vastgesteld op 6 december 2018. Aangepast op 29 juni 2023