



Klachtenreglement Stichting ALS Nederland

1 Begripsbepaling

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:

“betrokkene”: degene die de klacht indient;

“klacht”: een uiting dat er in de beleving van de betrokkene iets niet goed is gegaan aan de kant van de stichting; en

“stichting”: Stichting ALS Nederland, gevestigd te Utrecht en geregistreerd in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34219945.

2 Doel klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om:

2.1.1 betrokkenen duidelijkheid te verschaffen over de wijze waarop klachten bij de stichting kunnen worden ingediend en door de stichting worden behandeld;

2.1.2 de stichting inzicht te geven in wat er volgens betrokkenen niet goed is gegaan aan de kant van de stichting; en

2.1.3 de kwaliteit te waarborgen en waar nodig te verbeteren van de manier waarop de stichting haar doel tracht te verwezenlijken.

3 Klachtprocedure

3.1 Een klacht kan op verschillende wijze bij de stichting worden ingediend:

3.1.1 per post op het reguliere postbus-, huis- of e-mailadres van de stichting, ter attentie van het bestuur; of

3.1.2 door het klachtenformulier in te vullen op, en in te dienen via, de website van de stichting.

3.2 Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klacht:

3.2.1 anoniem of zonder benodigde contactgegevens van de betrokkene wordt ingediend;

3.2.2 onleesbaar is; of

3.2.3 is ingediend in een andere taal dan het Nederlands of Engels.

3.3 Een ontvangen klacht wordt als volgt behandeld:

3.3.1 de klacht wordt behandeld door het bestuur van de stichting. Het bestuur kan bij de behandeling van de klacht gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

(i) het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de klacht;

(ii) het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met gerichte toestemming van de betrokkene;

(iii) het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen; en

(iv) het inschakelen van (voorzitter of leden van) de raad van toezicht of adviescommissies van de stichting dan wel andere (externe) deskundigen;

3.3.2 binnen tien werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent de klacht. Indien beantwoording binnen tien werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover zo spoedig mogelijk bericht. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld; en

3.3.3 iedere klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister van de stichting, gerubriceerd per type klacht en type betrokkene.

3.4 Klachten worden vertrouwelijk door de stichting behandeld. Ook de registratie in het klachtenregister gebeurt op een zodanige wijze dat de privacy van de betrokkenen is gewaarborgd.

4 Beroepsmogelijkheid

4.1 Mocht de betrokkene ontevreden zijn over de wijze waarop de stichting de klacht heeft behandeld dan kan de betrokkene schriftelijk bij de raad van toezicht van de stichting in beroep, per post op het reguliere postbus-, huis- of e-mailadres van de stichting, ter attentie van de voorzitter van de raad van toezicht.

4.2 Binnen tien werkdagen wordt aan de betrokkene mededeling gedaan over de bevindingen omtrent het beroep. Indien beantwoording binnen tien werkdagen niet mogelijk is, ontvangt de betrokkene daarover zo spoedig mogelijk bericht. Indien er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klacht wordt dit aan de betrokkene gemeld.

5 Slotbepalingen

5.1 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet beslist de stichting.

5.2 Het klachtenreglement is openbaar. De stichting draagt zorg voor een ruime bekendmaking van dit klachtenreglement. Op aanvraag kan de volledige tekst van dit reglement worden verzonden.

5.3 Een jaar na de inwerkingtreding vindt de evaluatie door de stichting van dit reglement plaats. Daarna zal er ieder twee jaar een evaluatie volgen.