

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: iedere uiting van onvrede over het beleid of de activiteiten van de Hersenstichting. Klachten kunnen betrekking hebben zowel op marketing en fondswerving, als op de doelstellingsactiviteiten van de Hersenstichting, zoals onderzoek en voorlichting.
- b. klager: een ieder met wie vanuit de Hersenstichting direct of indirect contact is gelegd, evenals gebruikers van dienstverlening of diens vertegenwoordigers.
- c. aangeklaagde: de Hersenstichting als rechtspersoon, of personen, als vrijwilliger of in dienstverband werkzaam voor de Hersenstichting, op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- d. klachtopvang: het luisteren naar de klacht, geven van informatie en advies, registreren van de klacht en eventueel bieden van ondersteuning bij de afhandeling van de klacht.
- e. klachtbehandeling: het onderzoek naar de oorzaak van de klacht, zo nodig resulterend in het nemen van maatregelen n.a.v. de klacht.
- f. klachtencommissie: bestaande uit de directeur en twee andere medewerkers van de Hersenstichting.

Artikel 2. Uitgangspunten klachtenregeling

- a. De klachtenregeling is voor elke klager kosteloos toegankelijk;
- b. Elke klacht wordt geregistreerd in het klachtenboek. Hierin worden onder andere vastgelegd datum van binnenkomst en afhandeling van de klacht, de aard van de klacht en de wijze van afhandeling;
- c. Zo nodig doet de klachtencommissie uitspraak over een formeel ingediende klacht en informeert deze de klager over de wijze van afhandeling en eventueel genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- d. Bij behandeling van de klacht geldt het beginsel van 'hoor en wederhoor';
- e. Zowel klager als aangeklaagde heeft recht op inzage in stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht;
- f. Persoonlijke gegevens van klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- g. De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 3. Indienen van een klacht

- a. Een klacht kan in elke vorm worden ontvangen (mondeling, schriftelijk, email);
- b. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenboek.
- c. Mondelinge klachten worden direct afgehandeld door degene aan wie deze geuit wordt. Op een schriftelijke klacht wordt binnen twee weken door de directeur schriftelijk gereageerd;
- d. Als deze wijze van afhandeling voor de klager onvoldoende bevredigend, kan de klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.
- e. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Artikel 4. Taken van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- a. Het komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zo nodig het bespreken en implementeren van maatregelen naar aanleiding van de klacht.

- b. Het signaleren en oplossen van structurele tekortkomingen in de dienstverlening door de Hersenstichting.

Artikel 5. Instrumenten klachtencommissie

De klachtencommissie 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 klacht;
- b. Het inwinnen van nadere informatie bij de klager en het, na toestemming van de klager, inzien van stukken die op de klacht betrekking hebben;
- c. Het zelfstandig doen van een poging om de relatie met de klager te herstellen;
- d. Het inschakelen van bestuursleden van de Hersenstichting, dan wel andere externe deskundigen.

Artikel 6. Werkwijze klachtencommissie

- a. De klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager binnen twee weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure;
- b. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager alsnog in de gelegenheid deze informatie te verschaffen;
- c. De klager, de aangeklaagde en andere personen die naar de mening van de commissie moeten worden gehoord, kunnen worden gevraagd te verschijnen voor de commissie voor een mondelinge behandeling.
- d. De klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens algemeen aanvaarde normen redelijkerwijs aan klachtenbehandeling gesteld kunnen worden.
- e. Van de verklaringen van betrokkenen, de klager en evt. anderen wordt kort verslag opgemaakt. De uitspraak van de klachtencommissie en de voorgenomen maatregelen worden schriftelijk vastgelegd en vorm met deze verklaringen een geheel.

Artikel 7. Geheimhoudingsplicht

De leden van de klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van wat hen in de hoedanigheid van lid van de klachtencommissie bekend is geworden.

Artikel 8. Termijnen

- a. De klachtencommissie doet binnen een redelijke termijn, maar uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de klacht, aan de klager en aangeklaagde schriftelijk mededeling over haar bevindingen naar aanleiding van de klacht.
- b. De klachtencommissie deelt aan de klager tevens mee of en zo welke maatregelen zij heeft genomen n.a.v. de klacht.
- c. Indien de klacht naar het oordeel van de klachtencommissie niet binnen de in a. gestelde termijn kan worden behandeld, doet de commissie daarvan mededeling aan de klager en stelt daarbij opnieuw een redelijke termijn vast van vier weken.
- d. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn vastgesteld.

Artikel 9. Stopzetting procedure

- a. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat deze geen behoefte heeft aan verdere behandeling.
- b. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich met zijn klacht te wenden tot andere externe instanties, zoals de rechtbank, consumenten- of belangenorganisaties.
- c. Als een klacht door een instantie als onder b. genoemd in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog wordt behandeld door de klachtencommissie.
- d. Van het niet verder behandelen van een klacht, wordt, ondervermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 10. Bekendmaking

- a. Deze klachtenregeling is openbaar. Op aanvraag kan de volledige tekst van de klachtenregeling worden verzonden.
- b. De Hersenstichting draagt zorg voor ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 11. Evaluatie

Uiterlijk twee jaar na inwerkingtreding van deze klachtregeling vindt een evaluatie ervan plaats in de klachtencommissie.

Artikel 12. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directeur van de Hersenstichting.