

Klachtenreglement Stichting Borderline

Preambule

De Stichting Borderline doet haar uiterste best om klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken niet lopen zoals afgesproken of fout gaan. Voor dergelijke gevallen heeft de Stichting Borderline onderstaand klachtenreglement opgesteld.

Artikel 1

Voor de toepassing van het bij/of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:

- a. *Klacht* – Op schrift gestelde uitdrukking van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, procedure of een gedraging waarvoor de Stichting Borderline verantwoordelijk is
- b. *Klager* – Degene die de klacht kenbaar maakt, met de bedoeling het bestuur van de Stichting Borderline daarover een uitspraak te laten doen
- c. *Aangeklaagde / betrokkene* – Degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de medewerker van de Stichting Borderline onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd opgesteld

Artikel 2

1. Het bestuur van de Stichting Borderline benoemt al dan niet uit haar midden een (tijdelijke) klachtencommissie van drie personen voor het behandelen van een klacht overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.
2. De leden van de klachtencommissie mogen op generlei wijze betrokken zijn bij de klacht. Indien een klacht gericht is tegen het bestuur dan wel een bestuurslid van de Stichting Borderline bestaat de commissie volledig uit niet-bestuursleden.

Artikel 3

1. Iedere betrokkene heeft het recht om een lid van de commissie te wraken, wanneer hij van oordeel is dat zodanig commissielid bevooroordeeld is tegenover één der betrokkenen.
2. Het verzoek tot deze wraking moet met redenen omkleed uiterlijk binnen twee weken bij het bestuur van de Stichting Borderline worden ingediend. Het bestuur beslist over de wraking.

Artikel 4

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is: Klachtencommissie Stichting Borderline, Postbus 1147, 3500 BC Utrecht.
2. De klager ontvangt binnen 4 weken een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.
3. De klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan binnen 4 weken aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

4. De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.
5. De commissie kan een ieder die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
6. De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over zijn klacht, respectievelijk verweer te voeren tegen de klacht. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene zowel aan de afwezige- als aan de aanwezige partij medegedeeld.
7. De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.
8. Elk commissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven plicht mee.

Artikel 5

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.
2. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:
 - a. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere aangeklaagde betreft
 - b. dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1
 - c. dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.
3. Indien op grond van het vorige lid wordt besloten de klacht buiten behandeling te laten dan wordt dit medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken patiëntenvereniging. De klager kan tegen deze beslissing in beroep gaan bij het bestuur.
4. De commissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van de commissie, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden. De commissie kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra de commissie verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.

Artikel 6

1. Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie binnen zes weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie van de betreffende vereniging in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbeveling doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
2. De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.
3. Na zich een oordeel te hebben gevormd, deelt de commissie dat terstond schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde. Indien het bestuur niet de aangeklaagde is ontvangt deze eveneens een afschrift

Artikel 7

1. De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden. Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt het bestuur van de Stichting Borderline aanklager, beklagde en commissie, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen zes weken na het oordeel van de commissie, schriftelijk mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Het bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bestuur hiervan afwijken. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

Indien het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 8

Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2012. Ten minste één keer per vijf jaar wordt dit klachtenreglement geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.