

# Klachtenregeling Stichting WensAmbulance Brabant

## Artikel 1 - Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- **klacht:**  
een klacht is een uiting van onvrede betreffende de dienstverlening van Stichting Wensambulance Brabant, verder te noemen: de stichting
- **klachtgerechtigde**, hierna te noemen **klager:**  
de wensvrager, zijn/haar contactpersoon en/of vertegenwoordiger, waarbij de klachtinstantie kan beslissen of de klager in voldoende mate belanghebbende of betrokkene is
- **bestuur:**  
het bestuur van de stichting
- **vrijwilliger:**  
de man of vrouw die als vrijwilliger van de stichting de wens heeft geregeld en/of uitgevoerd
- **aangeklaagde:**  
degene over wie geklaagd wordt.

## Artikel 2 - Samenstelling klachtencommissie

- De klachtencommissie is onafhankelijk, deskundig en bestaat uit een voorzitter (rechter) en minimaal twee leden die worden benoemd door het bestuur.
- Bestuursleden, adviseurs, ambassadeurs en vrijwilligers van de stichting alsmede wensvragers kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

## Artikel 3 - Indienen van een klacht en het verweer

- Een klacht kan – naar keuze van de klager - rechtstreeks gemeld worden bij de operationele leiding van de stichting, dan wel rechtstreeks bij de klachtencommissie
- Een klacht dient in beide gevallen zo spoedig mogelijk op schrift in drievoud ingediend te worden doch uiterlijk binnen één maand na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd met duidelijke vermelding door wie de klacht in behandeling genomen moet worden
- De ontvanger van de klacht bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en stelt de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis van de klacht
- De aangeklaagde wordt door de ontvanger in de gelegenheid gesteld desgewenst binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht, schriftelijk in drievoud van verweer te dienen
- Indien klager een klacht heeft ingediend bij de operationele leiding van de stichting, treden de leiding, de klager en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk na afloop van de verweertermijn in overleg over de klacht teneinde tot een passende oplossing te komen
- De uitkomst van het overleg wordt in alle gevallen schriftelijk vastgelegd en aan de betrokkenen meegedeeld
- Als het overleg niet tot een passende oplossing heeft geleid, staat het de klager alsnog vrij de klacht – wederom schriftelijk, in drievoud en binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de schriftelijke uitkomst van het overleg - ter behandeling voor te leggen aan de klachtencommissie
- De klachtencommissie behandelt de ontvangst van de klacht, de kennisgeving ervan aan de aangeklaagde en de mogelijkheid aan de aangeklaagde tot het indienen van verweer als hierboven vermeld.

#### **Artikel 4 - (Voor)onderzoek**

- De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen. Indien hieraan kosten zijn verbonden geeft zij daarvan kennis aan het bestuur van de stichting.

#### **Artikel 5 - Procesgang/Hoorzitting**

- De voorzitter bepaalt plaats en datum van de hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats binnen 4 weken nadat de verweertermijn is verstreken
- Tijdens de hoorzitting worden de klager, aangeklaagde en/of overige direct betrokkenen door de commissie gehoord
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

#### **Artikel 6 - Intrekken van de klacht**

- Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk aan alle betrokkenen mee.

#### **Artikel 7 - Advies**

- De klachtencommissie beraadslaat achter gesloten deuren
- De klachtencommissie geeft binnen vier weken na de hoorzitting schriftelijk een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en een daarop gebaseerd advies aan het bestuur met afschrift daarvan aan de klager, de aangeklaagde en overige direct betrokkenen
- De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bestuur te treffen maatregelen
- Het bestuur laat de klachtencommissie, de klager, de aangeklaagde en andere direct betrokkenen schriftelijk weten of en zo ja welke gevolgen zij aan het advies heeft gegeven

#### **Artikel 8 - Slotbepaling**

- Klachtendossiers kunnen na afsluiting van de klachtenbehandeling, behoudens wettelijk voorschrift, niet ingezien worden door derden
- De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen

Alle correspondentie in verband met de klachtenregeling van de stichting dient te worden geadresseerd aan:

Stichting WensAmbulance Brabant  
t.a.v. het secretariaat klachtenregeling  
Leenderweg 36  
5554 CL Valkenswaard

#### **De leden van de klachtencommissie zijn:**

- Mevrouw mr. E.J.M. Walstock-Krens, voorzitter, rechter
- Mevrouw mr. G.L. Brokking-van Alphen, advocaat/mediator
- De Heer drs. R.J.L.A. Mertens, huisarts.