

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
- **Dagelijkse Leiding**:
het orgaan binnen de stichting dat verantwoordelijk is voor de operationele activiteiten 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 dient altijd eerst bij de Dagelijkse Leiding te worden ingediend. Dat kan schriftelijk, per email naar info@wensambulancebrabant.nl en telefonisch via 06-13572883.
- Een klacht dient zo spoedig mogelijk bij de Dagelijkse Leiding te worden ingediend doch uiterlijk binnen twee maanden na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd
- De Dagelijkse Leiding bevestigt schriftelijk of per email de ontvangst van de klacht en stelt de aangeklaagde en het bestuur in kennis van de klacht
- De aangeklaagde wordt door de Dagelijkse Leiding in de gelegenheid gesteld om binnen een maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk verweer in te dienen
- Na afloop van de termijn voor verweer belegt de Dagelijkse Leiding zo spoedig mogelijk een overleg tussen klager, aangeklaagde en een lid van het bestuur of de Dagelijkse Leiding teneinde tot een oplossing te komen
- Als het overleg tot een voor klager passende oplossing heeft geleid, wordt dat schriftelijk vastgelegd en aan de betrokkenen meegedeeld
- Als het overleg niet tot een voor klager passende oplossing heeft geleid, staat het de klager alsnog vrij de klacht binnen een termijn van vier weken nadat het overleg heeft plaatsgevonden schriftelijk of per email 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 de datum van de hoorzitting. De hoorzitting vindt plaats ten kantore van de stichting in Valkenswaard en zo mogelijk binnen 6 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 beraadslaagt achter gesloten deuren
- De klachtencommissie geeft zo mogelijk binnen vier weken, en anders zo spoedig mogelijk, 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 met de klachtencommissie dient te worden geadresseerd aan:

St. WensAmbulance Brabant
t.a.v. het secretariaat klachtencommissie
Adriaen Poirterslaan 10
5582 EP Waalre

Of per email: klachtencommissie@wensambulancebrabant.nl

De leden van de klachtencommissie zijn:

- De heer mr. J. Iding, voorzitter, rechter
- De heer mr. T.W.H.M. Weller, advocaat
- De Heer drs. R.J.L.A. Mertens, huisarts.