

Klachtenregeling Stichting VisiteClowns

Doel van de klachtenregeling

Het op een zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het zo mogelijk wegnemen van de oorzaak van de klacht en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

De clowns, die werkzaam zijn voor de stichting, zijn op de hoogte van de klachtenprocedure welke door het bestuur is vastgesteld.

Afhandeling van de klacht

De klachtenregeling kent twee stappen:

- a. een persoon of instantie heeft het voornemen om een klacht in te dienen bij het bestuur van de stichting
- b. er wordt daadwerkelijk een klacht ingediend

Stap 1

1. Een **voornemen** tot het indienen van een klacht zal schriftelijk moeten worden ingediend bij het bestuur van de stichting VisiteClowns. Dit kan per brief of per email worden gedaan bij het bestuurssecretariaat. De contactgegevens staan op de website.
2. Als eerste zal er een gesprek zijn met de klagende partij door de voorzitter van het bestuur. Doel van dit gesprek is om:
 - de aard van de mogelijke klacht te vernemen
 - welke motieven liggen aan het voornemen ten grondslag
 - vaststellen van de feiten m.b.t. de situatie waar de klagende partij op doelt: datum, locatie, betrokkenen vanuit de stichting, medewerkers zorginstelling e.d.
 - afspraak m.b.t. tot de termijn waarbinnen het bestuur bij andere betrokkenen navraag kan doen
 - datumafspraken waarop het bestuur haar bevindingen en conclusie aan de klagende partij zal mededelen

Hierna doen zich twee mogelijkheden voor:

- a. de klagende partij laat het voornemen tot het indienen van een klacht vervallen. Het bestuur zal vervolgens de andere betrokkenen hiervan op de hoogte stellen en indien noodzakelijk ook mededelen welke conclusie het bestuur aan de situatie kan of wil verbinden
- b. de klagende partij dient een formeel de klacht in bij het bestuur van de stichting.

Stap 2

3. Het indienen van een klacht zal schriftelijk moeten worden ingediend bij het bestuur van de stichting VisiteClowns. Dit kan per brief of per email worden gedaan bij het bestuurssecretariaat. De contactgegevens staan op de website.
4. De klagende partij ontvangt binnen een week een bevestiging van het secretariaat dat de klacht is binnen gekomen. Daarbij wordt tevens het vervolg van de procedure vermeld.

5. Het bestuur schakelt de vertrouwenspersoon in en stelt en deze ontvangt ene afschrift van de klacht. Tevens wordt de vertrouwenspersoon op de hoogte gesteld van de uitslag uit fase 1.
6. De vertrouwenspersoon stelt de de klagende partij in de gelegenheid mondeling de klacht toe te lichten. Dit dient binnen 6 weken nadat de vertrouwenspersoon de klacht heeft ontvangen te gebeuren.
7. De klagende partij laat schriftelijk of per email weten of hij van deze gelegenheid gebruik wil maken.
8. De vertrouwenspersoon neemt contact voor wederhoor met andere betrokkenen pas nadat de de klagende partij de klacht mondeling heeft toegelicht of nadat deze heeft laten weten hier geen gebruik van te willen maken.
9. De vertrouwenspersoon zal binnen 6 weken de andere betrokkenen de gelegenheid geven voor een toelichting. Zij geven schriftelijk of per email aan of zij hiervan gebruik willen maken.
10. Nadat de andere betrokkenen de toelichting hebben gegeven of hebben meegedeeld hiervan geen gebruik te willen maken, deelt de vertrouwenspersoon dit mee aan de klagende partij.
11. Binnen 3 weken na stap 10 deelt de vertrouwenspersoon de bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan het bestuur van de stichting.
12. Binnen 3 weken na ontvangst neemt het bestuur hierover een besluit. Indien gewenst kan (een afvaardiging van) het bestuur een mondelinge toelichting vragen aan de vertrouwenspersoon.
13. Het bestuur deelt het besluit mee aan de betrokkenen bij de klacht. Het besluit is bindend voor alle partijen. Het bestuur heeft de vrijheid om de door haar noodzakelijk geachte stappen te ondernemen.
14. In die situaties waarin dit reglement niet neemt het bestuur hierover een definitief besluit.