

Klachtenregeling Stichting Vumc Fonds

Versie April 2016

Het bestuur van het VUmc Fonds heeft, onder verwijzing naar artikel 18, vierde lid van de Statuten, in zijn vergadering van donderdag 14 april 2016 de volgende Klachtenregeling vastgesteld. De Raad van Toezicht heeft in zijn vergadering van maandag 6 juni 2016 de Klachtenregeling goedgekeurd

Artikel 1: Definities

Het Fonds: de Stichting VU medisch centrum Fonds, verder aangeduid als VUmc Fonds, gevestigd te Amsterdam.

Klager: degene die een klacht indient of diens gemachtigde.

Klacht: een schriftelijk gestelde uiting van ongenoegen over de dienstverlening, een handeling of een gedraging van het Fonds, of van een onder de verantwoordelijkheid van het Fonds werkzame medewerker. Op generlei wijze kan geklaagd worden over het door het Bestuur vastgestelde beleid en focuspunten.

Medewerker: de persoon die onder de verantwoordelijkheid van het Fonds werkzaam is.

De Klachtenbehandelaar: de onafhankelijke Klachtenbehandelaar van het VUmc Fonds.

Bestuur: het Bestuur van het VUmc Fonds.

Artikel 2: Doel

Het doel van de klachtenregeling is de kwaliteit van de dienstverlening en oplossing danwel bemiddeling van onvrede door het Fonds te bevorderen.

Artikel 3: Klachtrecht

1. De individuele klager wordt de mogelijkheid geboden om over de wijze waarop het Fonds zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de Klachtenbehandelaar een klacht in te dienen.
2. Een gedraging van een medewerker werkzaam voor en onder verantwoordelijkheid van het Fonds, wordt aangemerkt als een gedraging door het Fonds voor zover deze gedraging aan het Fonds kan worden toegerekend.
3. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 4: De Klachtenbehandelaar

1. Het Fonds zorgt voor een deugdelijke behandeling van de klacht. Het Bestuur benoemt daarvoor een *onafhankelijke Klachtenbehandelaar*.
2. De Klachtenbehandelaar wordt benoemd voor een periode van drie jaar en kan daarna stilzwijgend voor een periode van nog eens drie jaar worden herbenoemd.
3. In geval van ontstentenis van de Klachtenbehandelaar zorgt het Bestuur dat er tijdelijk een andere onafhankelijke Klachtenbehandelaar wordt benoemd.
4. De klachtenbehandelaar maakt gebruik van het secretariaat en de administratie van het Fonds.

Artikel 5: Procedure

1. Een klacht wordt alleen schriftelijk in behandeling genomen :
 - a. indien de klacht eerst is voorgelegd aan degene tot wie de klacht zich richt en de klacht niet tot tevredenheid is opgelost;
 - b. indien deze binnen acht weken wordt ingediend nadat het feit of de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden.
2. De schriftelijke klacht is door de klager ondertekend en bevat tenminste:

- * naam en adres, e-mailadres en telefoonnummer van de indiener;
 - * dagtekening;
 - * indien van toepassing naam en adres van de rechtspersoon namens welke de klager handelt;
 - * een zo duidelijk mogelijke in het Nederlands gestelde omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;
 - * een zo duidelijk mogelijke in het Nederlands gestelde beschrijving van de wijze waarop de klacht is voorgelegd aan en behandeld door degene tot wie de klacht zich richt.
3. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
4. De klacht kan worden ingediend bij: StichtingVUmc Fonds t.a.v.
Mevrouw mr. R.P. van Marwijk Kooy
Postbus 7057
1007 MB AMSTERDAM

Artikel 6: De procedure van de behandeling van de klacht

1. De Klachtenbehandelaar legt de datum van ontvangst van de klacht van de klager vast.
2. De Klachtenbehandelaar stuurt de klager na ontvangst van de klacht, binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie klager zich kan wenden met vragen. Mocht de Klachtenbehandelaar constateren dat er banden bestaan met de klager die een onpartijdige klachtenbehandeling in de weg staan dan zal deze dat direct kenbaar maken en benoemt het Bestuur tijdelijk een andere onafhankelijke Klachtenbehandelaar.
3. Binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht beoordeelt de Klachtenbehandelaar of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Wanneer dit niet het geval is wordt de klager hierover binnen tien werkdagen schriftelijk geïnformeerd.
4. De Klachtenbehandelaar stelt degene(n) tegen wie de klacht zich richt in kennis van de klacht. Als de klacht zich niet tegen een bepaalde medewerker van het Fonds richt, wordt de klacht geacht te zijn gericht tegen het Fonds als zodanig. Het Fonds wordt dan vertegenwoordigd door het bestuur.
5. De Klachtenbehandelaar zorgt er voor dat beide partijen steeds over dezelfde informatie beschikken.
6. Degene tegen wie de klacht zich richt, reageert schriftelijk op de klacht. De Klachtenbehandelaar zorgt dat de klager hiervan een kopie ontvangt.
7. De Klachtenbehandelaar stelt klager en degene tegen wie de klacht zich richt desgewenst op een door hem/haar te bepalen plaats, datum en tijdstip in de gelegenheid zijn standpunt in een gesprek waarin zijn mening wordt gehoord, mondeling toe te lichten.
8. De klager mag afzien van de mogelijkheid om gehoord te worden.
9. Als het gesprek door gaat, geschiedt de verzending van de oproep tenminste veertien dagen voor de datum waarop de bijeenkomst is gepland. Klager kan zich tijdens het gesprek door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
10. De Klachtenbehandelaar leidt het gesprek. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt door een door de Klachtenbehandelaar aan te wijzen persoon.
11. Het verslag wordt niet aan klager ter beschikking gesteld, maar klager kan het verslag wel op het kantoor van het Fonds inzien.
12. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de klachtenbehandelaar de klacht heeft ontvangen. Deze termijn wordt opgeschort gedurende de termijn dat de klachtenbehandelaar niet over de volledige gegevens beschikt om de klacht te kunnen afhandelen. De Klachtenbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen.
13. De Klachtenbehandelaar streeft ernaar om naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De Klachtenbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak of sancties op te leggen. De Klachtenbehandelaar mag wel aanbevelingen doen of zijn mening

over de klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen geen rechten worden ontleend.

14. De Klachtenbehandelaar deelt de klager schriftelijk mee of de klacht ongegrond, of geheel, of gedeeltelijk gegrond is, en van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
15. Er is geen beroepsmogelijkheid tegen het oordeel van de Klachtenbehandelaar.

Artikel 7: Kosten

1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.
2. Indien en voor zover de klager zich laat bijstaan door een vertegenwoordiger of gemachtigde zijn die kosten voor eigen rekening. Overige kosten die de klager zelf maakt komen voor eigen rekening.

Artikel 8: Geen verplichting tot klachtenbehandeling

De Klachtenbehandelaar is niet verplicht de klacht te behandelen:

- a. indien deze betrekking heeft op een gedraging waarover de klager reeds eerder een klacht heeft ingediend met inachtneming van deze regeling.
- b. als het belang van de klager, het gewicht van de gedraging, of het feit waarover wordt geklaagd kennelijk onvoldoende is.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift in kennis gesteld.

Tegen het niet in behandeling nemen van de klacht is geen beroep mogelijk.

Artikel 9: Vernietigen dossier

Na beëindiging van de klachtenbehandeling zal de Klachtenbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtenbehandeling vernietigen.

Artikel 10: Interne archivering

1. Na behandeling van de klacht behoudt het Fonds de oorspronkelijke klacht en een kopie van de schriftelijke reactie van de Klachtenbehandelaar gedurende een periode van zeven jaar. Overige documenten worden vernietigd.
2. De Klachtenbehandelaar houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
3. Het Bestuur wordt door het secretariaat jaarlijks en geanonimiseerd geïnformeerd over de behandeling van de bij het Fonds binnengekomen klachten.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

De Klachtenbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover de Klachtenbehandelaar onafhankelijk van de klacht over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.

Artikel 12: Bekendmaking aantal klachten

Het aantal ontvangen klachten wordt jaarlijks door het Fonds gepubliceerd in het jaarverslag.

Artikel 13: Evaluatie van de klachtenregeling

De regeling wordt elke drie jaar door het Fonds geëvalueerd.

Artikel 14: Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt in werking op 6 juni 2016.

Toelichting op de klachtenregeling

Door wie en waarover kan worden geklaagd

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen bij het Fonds over:

1. de medewerkers van het Fonds, bijvoorbeeld omdat klager zich door hen onheus bejegend voelt;
2. de procedure, bijvoorbeeld omdat de behandeling van een aanvraag, of behandeling van een onderwerp waarover wordt geklaagd langer duurde dan gebruikelijk;
3. de communicatie, bijvoorbeeld omdat klager geen of een onduidelijk antwoord heeft gekregen op een vraag, of omdat klager vindt dat zaken verkeerd zijn voorgesteld.

Nota Bene: Geen klachten kunnen worden ingediend tegen het door het Bestuur binnen de grenzen van de statutaire doelstelling vastgestelde beleid of gekozen onderwerpen waarop wordt gefocust. Dit omdat het bestuur van het Fonds (of het orgaan aan wie de bevoegdheid te beslissen is gedelegeerd), autonoom is te beslissen over beleid en onderwerpen waarop het focus wordt gericht.

Termijn indienen van een klacht.

De indieningstermijn die in de klachtenregeling is opgenomen bedraagt acht weken. Deze termijn kan niet langer worden gesteld omdat het daarna moeilijker wordt in herinnering te hebben hoe een gesprek verlopen is of hoe een gedraging heeft plaatsgevonden.

*** Einde document ***