



KLACHTENPROCEDURE STICHTING BUDDYHUIS

Inleiding

Stichting Buddyhuis streeft naar tevredenheid van haar gasten (patiënten), gebruikers, vrijwilligers en van eenieder die in welke vorm dan ook in contact komt met Stichting Buddyhuis.

Het uitgangspunt van onderstaande klachtenprocedure is dat klachtenafhandeling laagdrempelig, zorgvuldig en effectief plaatsvindt.

We willen met het uitvoeren van deze klachtenprocedure eventuele klachten serieus nemen, oplossen, en daarnaast ook leren van de klachten en proberen deze in de toekomst te voorkomen.

Procedure

De klachtenprocedure is opgesteld door Stichting Buddyhuis en is bedoeld voor alle gasten (patiënten), vrijwilligers, donateurs, giftgevers, en andere doelgroepen van Stichting Buddyhuis. Het bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer vrijwilligers en/of werknemers en/of Stichting Buddyhuis worden ingediend, worden afgehandeld.

Definities

- Bestuur: het statutair bestuur van Stichting Buddyhuis;
- Klacht: een vermeende tekortkoming, verondersteld door de klager. Het is een door Stichting Buddyhuis ontvangen uiting van ontevredenheid over Buddyhuis in het algemeen, een door Buddyhuis bewezen dienst, een persoon werkzaam ten dienste van Buddyhuis.
- Klachtenreglement: dit klachtenreglement;
- Klager: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die een klacht indient bij Stichting Buddyhuis.
- Schriftelijk: per email of brief;
- Buddyhuis: Stichting Buddyhuis, statutair gevestigd te Utrecht;



1. Indienen van een klacht

- 1.1 Een Klager kan op de volgende manieren een klacht indienen bij Stichting Buddyhuis:
 - a. via vertrouwenspersoon: Ada Verkade – e ada@stepbystep.icu;
 - b. per e-mail; info@buddyhuis.nl;
 - c. schriftelijk; aan Stichting Buddyhuis, t.a.v. het bestuur, p/a St. Antonius Ziekenhuis Utrecht, Soestwetering 1, 3543 AZ Utrecht, o.v.v. 'klacht';
 - d. telefonisch; via: 06 – 13 85 52 74 (Femke Riel);
 - e. mondeling; aan een vertegenwoordiger van Stichting Buddyhuis;
 - f. via het contactformulier; op de website van Stichting Buddyhuis (<https://www.buddyhuis.nl/contact>)
- 1.2 Een Klager dient bij het indienen van de klacht tenminste de navolgende gegevens kenbaar te maken:
 - a. naam en emailadres en/of telefoonnummer van de Klager;
 - b. de aard en een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht
- 1.3 Een klacht waarbij de gegevens zoals vermeld in artikel 1.2 niet vermeld worden of niet compleet zijn, wordt niet in behandeling genomen door Stichting Buddyhuis. Indien redelijkerwijs mogelijk, zal Stichting Buddyhuis de Klager binnen twee werkdagen nadat de klacht is ingediend, informeren dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat de gegevens niet compleet zijn.
- 1.4 Met het indienen van een klacht aanvaardt de Klager de inhoud van dit Klachtenreglement.

2. Behandeling van een klacht

- 2.1 De Klager ontvangt - indien redelijkerwijs mogelijk - binnen twee Werkdagen nadat de klacht bij Stichting Buddyhuis is ingediend van Stichting Buddyhuis schriftelijk een ontvangstbevestiging van de Klacht. Indien de klacht telefonisch of anderszins mondeling is ingediend bij Stichting Buddyhuis kan Stichting Buddyhuis de ontvangst van de klacht mondeling bevestigen.



- 2.2 Het is mogelijk dat de klacht betrekking heeft op het ziekenhuis waar patiënt wordt behandeld en Buddyhuis actief is. Buddyhuis zal de desbetreffende klacht adresseren. Aansluitend treedt klachtenprocedure van het desbetreffende ziekenhuis in werking.
- 2.3 Stichting Buddyhuis kan ter beoordeling en/of afwikkeling van de klacht de Klager of derden om nadere informatie verzoeken.
- 2.4 Stichting Buddyhuis heeft de intentie de klacht binnen 10 werkdagen nadat deze is ingediend, af te handelen en de Klager daarover schriftelijk te berichten.
- 2.5 Indien de klacht niet binnen 10 werkdagen kan worden afgehandeld, doet Stichting Buddyhuis daarvan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan de Klager onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen Stichting Buddyhuis de klacht zal behandelen. Stichting Buddyhuis zal de Klager vervolgens schriftelijk binnen de nader bepaalde termijn berichten omtrent de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld.
- 2.6 Alle klachten zullen worden besproken in de bestuursvergadering. Alle klachten worden serieus genomen en Buddyhuis wil hiervan leren.

3. Overige bepalingen

- 3.1 Stichting Buddyhuis kan van elke ingediende klacht bij Stichting Buddyhuis een dossier aanleggen. Het bestuur van Stichting Buddyhuis heeft te allen tijde toegang tot dit dossier, binnen de kaders die de privacywetgeving daarvoor stelt, en zoals aangegeven in ons privacy statement.
- 3.2 Iedereen die volgens dit klachtenreglement betrokken is bij een klacht en de behandeling daarvan zal deze klacht en informatie verkregen in verband met de klacht geheim houden voor zover het kennelijk vertrouwelijke gegevens betreft.
- 3.3 De behandeling van een klacht door Stichting Buddyhuis kan nimmer een erkenning van aansprakelijkheid van Stichting Buddyhuis inhouden.



- 3.4 In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist het bestuur.
- 3.5 Met ziekenhuizen waar Buddyhuis projecten actief zijn wordt de afspraak gemaakt dat zij Buddyhuis ook informeren wanneer er klachten zijn welke betrekking hebben op activiteiten en functioneren van Buddyhuis.

4. Vaststelling en wijziging klachtenprocedure

- 4.1 De klachtenprocedure wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur.
- 4.2 De klachtenprocedure is vastgesteld op 31 maart 2023