

Klachtenregeling

Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland

vastgesteld in de bestuursvergadering
Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland
Versie 2017

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland

Algemene bepalingen	3
Artikel 1: DEFINITIES	3
Artikel 2: DOELSTELLINGEN	4
Artikel 3: GEHEIMHOUDING.....	4
Artikel 4: KLACHTENBEMIDDELING.....	4
Artikel 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING	5
Artikel 6: TAKEN	5
Artikel 7: BEVOEGDHEDEN	6
De klacht.....	6
Artikel 8: DE INDIENING	6
Artikel 9: ONTVANKELIJKHEID	6
De procedure	7
Artikel 10: BEHANDELING VAN DE KLACHT.....	7
De uitspraak	8
Artikel 11: UITSPRAAK	8
Artikel 12: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK.....	8
Registratie.....	9
Artikel 13: REGISTRATIE	9
Slotbepalingen	9
Artikel 14: KOSTEN	9
Artikel 15: FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE.....	9
Artikel 16: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN	10
Artikel 17: BEKENDMAKING	10

Algemene bepalingen

Artikel 1: DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.1 Klager: instantie of persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland dan wel anderszins contact heeft of heeft gehad met de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland. Ook eigen medewerkers, als mede personen die namens de stichting werkzaamheden verrichten, kunnen een klacht indienen.
- 1.2 Klacht: iedere uiting van ongenoegen van een klager over het functioneren van een medewerker van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland, die door de klager kenbaar is gemaakt. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.
- 1.3 Aangeklaagde: iedere medewerker van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland dan wel de Stichting zelf over wie/waarover een klacht is ingediend.
- 1.4 Klachtbehandeling: de procedure waarin de Klachtencommissie een oordeel vormt en uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht.
- 1.5 Klachtbemiddeling: interventie gericht op het oplossen van een probleem dat de oorzaak is van het ongenoegen van de klager.
- 1.6 Klachtencommissie: commissie die is ingesteld in het kader van deze klachtenregeling.
- 1.7 Het Bestuur: het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland.
- 1.8 Een Medewerker: een persoon die (betaald, onbetaald, als stagiaire of anderszins) werkzaamheden verricht voor de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland.
- 1.9 Melding: klacht waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie, en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken of een anonieme klacht

Artikel 2: DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van dit reglement zijn:

- 2.1 Het bieden van genoegdoening aan de klager.
- 2.2 Het herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland en de klager.
- 2.3 De verbetering van de kwaliteit van het functioneren van de Stichting.

Artikel 3: GEHEIMHOUDING

- 3.1 Eenieder, die in het kader van deze regeling de beschikking krijgt over gegevens, waarvan hij/zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is tot geheimhouding verplicht, met inachtneming van wettelijke voorschriften.
- 3.2 De Klachtencommissie dan wel de in Artikel 4. lid 1 bedoelde klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon deelt de onder Artikel 3. lid 1 bedoelde plicht tot geheimhouding mee aan klager en aangeklaagde voorafgaand aan de klachtbehandeling c.q. bemiddeling.

Artikel 4: KLACHTENBEMIDDELING

1. Een klacht hoeft door de klager niet meteen ter behandeling bij de Klachtencommissie ingediend te worden. Er bestaat de mogelijkheid voor de klager en aangeklaagde om eerst te proberen het ongenoegen te laten wegnemen met behulp van bemiddeling.
2. De klager kan de klacht mondeling dan wel schriftelijk voorleggen aan de klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon van de Stichting. Deze functie wordt vervuld door een door het bestuur ad hoc aan te wijzen persoon.
3. De klachtenbemiddelaar c.q. vertrouwenspersoon hoort de standpunten en opvattingen van beide partijen. Hierna zal hij/zij trachten een gesprek te arrangeren, zodat partijen hun standpunten onderling kunnen uiteenzetten. Dit kan voldoende zijn om het ongenoegen weg te nemen.
4. Slaagt de bemiddelingspoging niet, dan kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.
5. De klager kan zich ook rechtstreeks tot de Klachtencommissie wenden. Als de Klachtencommissie meent dat er nog bemiddeld kan worden, dan kan zij vragen of de klager hiertoe bereid is. De klager is degene die hierover beslist.

Artikel 5: SAMENSTELLING EN TOTSTANDKOMING

1. De Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie personen.
2. De samenstelling is als volgt:
 - 2.1 Een onafhankelijk voorzitter die niet werkzaam is of is geweest bij of namens de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland. Bij voorkeur een jurist met kennis van de gezondheidszorg.
 - 2.2 Een lid namens de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland, zijnde een bestuurslid van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland.
 - 2.3 Een lid dat niet werkzaam is of is geweest bij of namens de Stichting.
3. De leden worden door het bestuur benoemd.
4. De leden van de Klachtencommissie worden ad hoc benoemd.
5. Wraking en verschoning.

De klager en/of aangeklaagde kan bezwaar maken tegen de deelneming van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.

De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de aangeklaagde.

Een lid van de Klachtencommissie moet zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken of hier een vermoeden van heeft. Hij/zij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem/haar voordoen.

In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen.

6. De leden van de Klachtencommissie nemen deel aan de klachtbehandeling zonder last en ruggespraak.

Artikel 6: TAKEN

1. Na ontvangst van de klacht door het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland, benoemt het bestuur een Klachtencommissie. De leden van de Klachtencommissie stellen een onderzoek in naar de toedracht met betrekking tot de klachten en de opvattingen daaromtrent van partijen.
2. De Klachtencommissie doet uitspraak over de gegrondheid van de klacht (of onderdelen daarvan) binnen de in deze regeling vastgelegde termijn.

Zij stelt klager, aangeklaagde en het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van de uitspraak.

3. Naar aanleiding van haar bevindingen kan de Klachtencommissie een advies of aanbeveling uitbrengen aan het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland. Zij kan structurele tekortkomingen signaleren in de dienstverlening of de organisatie van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland.
4. De Klachtencommissie draagt zorg voor een registratie van de ingediende klachten.

Artikel 7: BEVOEGDHEDEN

1. De Klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:
 - 1.1 Het oproepen en horen van klager en aangeklaagde.
 - 1.2 Het oproepen en horen van andere personen die direct bij de ingediende klacht zijn betrokken.
 - 1.3 Het inwinnen van informatie en het inzien van stukken, na toestemming van de klager en aangeklaagde en met inachtneming van wettelijke bepalingen.
2. De Klachtencommissie geeft een oordeel over de klacht en zij kan een advies geven over de te treffen maatregelen.

De klacht

Artikel 8: DE INDIENING

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland. Zij stelt daarna de Klachtencommissie samen. In het klaagschrift dient tenminste vermeld te worden:
 - 1.1. De naam en adres van de indiener en de dagtekening.
 - 1.2. De naam van de aangeklaagde.
 - 1.3. De gemotiveerde reden van de klacht.
 - 1.4. De datum c.q. data waarop de feiten plaatsvonden waaruit de klacht voortvloeide.
2. Zowel klager als aangeklaagde hebben het recht om zich te laten bijstaan.
3. Een klaagschrift dient in het Nederlands te zijn opgesteld en ondertekend door de indiener.

Artikel 9: ONTVANKELIJKHEID

1. De klager is in zijn klacht ontvankelijk als deze betrekking heeft op gebeurtenissen, die hebben plaatsgevonden na inwerkingtreding van deze

klachtenregeling, en die niet langer dan één jaar voor de datum van ontvangst bij de Klachtencommissie hebben plaatsgevonden.

2. De klager is ook in zijn klacht ontvankelijk als de aangeklaagde persoon niet meer werkzaam is bij of namens de Stichting. In dat geval wordt beklagde vertegenwoordigd door zijn toenmalig leidinggevende of diens opvolger.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Ze worden wel geregistreerd om te dienen als leidraad bij het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening.
4. De klager is in zijn klacht niet-ontvankelijk als er over deze klacht al eerder uitspraak is gedaan door de Klachtencommissie, tenzij er nieuwe feiten aan het licht zijn gekomen.

De procedure

Artikel 10: BEHANDELING VAN DE KLACHT

1. De behandeling van de klacht vindt plaats door de voltallige Klachtencommissie.
2. De Klachtencommissie zendt binnen veertien werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan de klager. In deze ontvangstbevestiging wordt de klager over de procedure geïnformeerd alsmede over het tijdstip van in behandeling nemen.
3. Indien een klacht naar het oordeel van de Klachtencommissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen.
4. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de aangeklaagde binnen vier weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht wordt geïnformeerd over de inhoud van de tegen hem/haar/het ingediende klacht en over de te volgen procedure.
5. De klachtencommissie verzoekt de aangeklaagde te reageren op de inhoud van de (aanvullende) klacht binnen drie weken en stuurt de reactie direct in kopie naar de klager.
6. De klager heeft de mogelijkheid om binnen twee weken hierop een reactie te geven.
7. De aangeklaagde krijgt als laatste de kans om binnen twee weken hierop te reageren.
8. Indien de Klachtencommissie dat nodig oordeelt, of indien één der partijen daarom verzoekt, zullen partijen afzonderlijk gehoord worden. Hieruit voortkomende informatie mag de Klachtencommissie slechts bij haar oordeel betrekken, indien de wederpartij gelegenheid heeft gekregen daarop te reageren.

9. De klachtencommissie heeft de bevoegdheid om getuigen op te roepen en te horen. Beider partijen krijgen de mogelijkheid om binnen een redelijke termijn hiertegen te verwerpen.
10. Als de Klachtencommissie van mening is dat zij beschikt over alle benodigde gegevens kan een mondelinge behandeling van de klacht plaatsvinden. Partijen kunnen aangeven dat zij niet gezamenlijk aanwezig willen zijn bij de mondelinge behandeling.
11. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen volledig en tijdig kennis kunnen nemen van alle ingebrachte stukken en verklaringen.
12. Als de Klachtencommissie van oordeel is dat zij genoeg gegevens heeft over de klacht, komt zij tot een uitspraak. Zij kan de uitspraak ook slechts schriftelijk doen, als zij van mening is dat een mondelinge behandeling niet noodzakelijk is.
13. De zittingen van de Klachtencommissie zijn **niet** openbaar.

De uitspraak

Artikel 11: UITSPRAAK

1. De Klachtencommissie doet zo mogelijk binnen drie maanden na ontvangst van de klacht uitspraak over de gegrondheid ervan en over de op te leggen maatregelen, doch uiterlijk binnen vier maanden. Het oordeel over de gegrondheid van de klacht is bindend. De voorzitter van de klachtencommissie stelt betrokken partijen tijdig in kennis wanneer van de termijn van drie maanden wordt afgeweken.
2. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen.
3. De Klachtencommissie dient haar uitspraak deugdelijk te motiveren.
4. De Klachtencommissie doet haar uitspraak binnen een week na datum van de uitspraak schriftelijk toekomen aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland.
5. De uitspraak kan een of meerdere aanbevelingen cq adviezen inhouden.

Artikel 12: GEVOLGEN VAN DE UITSPRAAK

1. Het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland deelt de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke dit zijn. Bij afwijking van deze termijn, doet het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur van de Stichting Zorg voor

Borstvoeding/Baby Friendly Nederland zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

2. Afwijking van het advies of aanbeveling van de Klachtencommissie over te nemen maatregelen, dient door het bestuur van Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland deugdelijk te worden gemotiveerd.
3. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere, daartoe geëigende instantie, zoals Arbeidsinspectie, burgerlijke, administratieve en/of strafrechter.

Registratie

Artikel 13: REGISTRATIE

1. Er wordt een dossier bijgehouden van de behandeling van de klacht. Het dossier bevat alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
2. De registratie geschiedt zodanig dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen gewaarborgd is.
3. De registratie en de dossiers worden gedurende vijf jaar bewaard in het archief, tenzij klager eerder om vernietiging vraagt.
4. Meldingen, dit zijn klachten waarvan de klager uitsluitend registratie wenst en geen verdere actie, en klachten die gedurende de behandeling zijn ingetrokken, en anonieme klachten worden eveneens geregistreerd.

Slotbepalingen

Artikel 14: KOSTEN

1. Voor de procedure van de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie worden geen kosten in rekening gebracht aan klager en aangeklaagde.
2. De kosten voor het inroepen van een getuige of een vertegenwoordiger komen voor rekening van degene die ze inroept.

Artikel 15: FACILITEITEN VOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland draagt zorg voor de nodige faciliteiten en middelen ten behoeve van het goed functioneren van de Klachtencommissie.
2. Het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland draagt zorg voor de tijdige aankondiging van vergaderingen, verspreiding van stukken onder commissieleden, klager en aangeklaagde, de in Artikel 13

genoemde registratie. In het jaarverslag van de Stichting zal ook verslag worden gedaan over eventuele klachten.

3. De leden van de Klachtencommissie ontvangen van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding.

Artikel 16: BEVOEGDHEID TOT WIJZIGEN

1. De Klachtencommissie is als adviescommissie een onderdeel van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland. Alleen het bestuur is bevoegd dit reglement te wijzigen, de eventueel in functie zijnde klachtencommissie gehoord hebbende.
2. Als er in dit reglement niet voorzien is in een situatie, moet de Klachtencommissie dit voorleggen aan het bestuur, dat vervolgens de bevoegdheid heeft om deze leemte in te vullen naar redelijkheid en billijkheid.

Artikel 17: BEKENDMAKING

1. Het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland draagt er zorg voor dat het bestaan van het klachtenreglement op passende wijze wordt bekendgemaakt, zowel intern als extern.
2. Het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland draagt er zorg voor dat het reglement (eventueel tegen vergoeding van gemaakte onkosten) verkrijgbaar is voor degenen die erom verzoeken.

Deze klachtenregeling is door het bestuur van de Stichting Zorg voor Borstvoeding/Baby Friendly Nederland vastgesteld op 15 september en treedt in werking op 31 september 2008.