



STICHTING CORONASCHADE

KLACHTENREGELING STICHTING CORONASCHADE

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. De klachtenregeling van Stichting Coronaschade is gebaseerd op een modelklachtenregeling die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Er is gekozen voor dit wettelijk kader omdat Stichting Coronaschade (ook) voorziet in het behartigen van belangen van gedupeerden met medische en emotionele schade als gevolg van het coronabeleid en de oprichter is van een patiëntenvereniging voor mensen met post-vaccinaal syndroom.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid door een medewerker/vrijwilliger/geduceerde/donateur en/of betrokkene bij de stichting en moet door Stichting Coronaschade altijd serieus worden genomen. De Stichting streeft ernaar dat de klacht zoveel mogelijk besproken wordt met degene die in de lijn van de organisatie het meest betrokken is bij de oorzaak van de klacht. Indien wenselijk kan de klacht ook besproken worden met het bestuur van de stichting, hierna te noemen het 'bevoegd gezag'. Dit stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1:

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de stichting: Stichting Coronaschade;
- b. bevoegd gezag: het Bestuur van Stichting Coronaschade
- c. klager: een (ex)medewerker, (ex)vrijwilliger, aangeslotene, donateur
- d. verweerder: degene tegen wie de klacht is gericht,

of een anderszins functioneel bij de stichting betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht (mede) is ingediend;

- d. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem bij of met Stichting Coronaschade ervaart, neemt in eerste instantie contact op met degene en/of het orgaan die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de vertrouwenspersoon of aan het bestuur van Stichting Coronaschade.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van Stichting Coronaschade wijst na overleg een contactpersoon aan voor de klager.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon voldoende bekend zijn voor eventuele klagers.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen middels het algemene e-mailadres van de stichting, bij de vertrouwenspersoon, of bij de leden van het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van het orgaan waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een maand na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
4. De contactpersoon of het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag, de contactpersoon of de vertrouwenspersoon zal zowel de klager als degene en/of de organisatie waartegen de klacht wordt ingediend horen (hoor en wederhoor). Beide partijen hebben het recht om aanvullende informatie/bewijs aan te leveren. Hiermee zal te allen tijde vertrouwelijk worden omgegaan.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de persoon of het orgaan dat de klacht in behandeling neemt.
5. Medewerkers, vertegenwoordigers en vrijwilligers van Stichting Coronaschade zijn verplicht door het bevoegd gezag gevraagde informatie te verstrekken omtrent de klacht en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag zelf.

Artikel 7: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag of de contactpersoon aan de klager, de verweerder en andere betrokkenen en/of organen mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht gedeeld wordt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag of de contactpersoon met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en andere betrokkenen.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd indien daartoe noodzaak wordt gezien.

Artikel 10: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling is vastgesteld op 18 juni 2024 en treedt ook vanaf die datum in werking.