

REGLEMENT KLACHTENAFHANDELING RONALD McDONALD HUIS, HUISKAMER EN VAKANTIEHUIS

1 OVERWEGINGEN

1.1 Het Ronald McDonald Kinderfonds stelt zich ten doel het welzijn van ernstig zieke en zorgintensieve kinderen en hun familie en naasten te bevorderen. De Ronald McDonald Huizen, Huiskamers en Vakantiehuizen vangen de gezinnen van deze kinderen op. Daarbij streven het Ronald McDonald Kinderfonds en de Ronald McDonald Huizen, Huiskamers en Vakantiehuizen naar de hoogste kwaliteit in het functioneren en de dienstverlening.

1.2 Dit reglement heeft tot doel:

- het bieden van een adequate, eenduidige en uniforme procedure voor de afhandeling van een klacht over de Ronald McDonald Huizen, Huiskamers en Vakantiehuizen;
- het verbeteren van het functioneren en de dienstverlening van de Ronald McDonald Huizen, Huiskamers en Vakantiehuizen; en
- het verschaffen van inzicht in het aantal, de aard en de ernst van de klachten over de Ronald McDonald Huizen, Huiskamers en Vakantiehuizen.

2 DEFINITIES

Bestuur: het bestuur van een Huis of Vakantiehuis;

Directie Kinderfonds: het bestuur/directie van het Kinderfonds;

Bestuurder: een lid van een Bestuur;

Dag: een werkdag, waarvan dus zijn uitgezonderd algemeen erkende feestdagen of daarmee gelijkgestelde dagen op grond van de Algemene termijnenwet;

Huis: een Ronald McDonald Huis bij een ziekenhuis en/of een zorginstelling waarin gezinsleden van zieke en zorgintensieve kinderen tijdelijk huisvesting wordt geboden;

Huiskamer een Ronald McDonald Huiskamer gelieerd aan een Huis, waar gezinsleden van zieke en zorgintensieve kinderen – en zo mogelijk de zieke en zorgintensieve kinderen zelf – gebruik van kunnen maken;

Kinderfonds: Stichting Ronald McDonald Kinderfonds, statutair gevestigd te Amsterdam;

Klacht:	een schriftelijke of mondelinge uiting van onvrede over een voorval of een gedraging van (een Medewerker van) een Huis, Huiskamer of Vakantiehuis of een Bestuurder of Bestuur;
Klachtencommissie:	de commissie bestaande uit tenminste drie onafhankelijke leden, die als zodanig zijn aangewezen;
Klachtenfunctionaris:	een Medewerker van een Huis of Vakantiehuis, die als zodanig is aangewezen;
Klager:	een (rechts)persoon die een Klacht indient;
Medewerker:	een persoon die krachtens een arbeids-, stage- of vrijwilligersovereenkomst of als gedetacheerde werkzaamheden verricht voor een Huis, Huiskamer of Vakantiehuis;
Officemanager:	een medewerker van het Kinderfonds, die als zodanig is aangewezen;
Raad van Toezicht:	de raad van toezicht van het Kinderfonds;
Reglement:	het Reglement Klachtenafhandeling Huis, Huiskamer en Vakantiehuis;
Vakantiehuis:	een Vakantiehuis van het Ronald McDonald Kinderfonds, waar gezinnen met een zorgintensief kind, of een zorgintensieve jongere zelfstandig of met begeleiding, gebruik van kunnen maken;
Vergadering van Voorzitters:	de vergadering van de voorzitters van de besturen van de Huizen en de Vakantiehuizen en een lid van de Directie Kinderfonds.

3 INDIENEN VAN KLACHT

- 3.1** Iedere Klager kan een Klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris van het Huis, waaronder begrepen de Huiskamer, of Vakantiehuis waarop de Klacht betrekking heeft.
- 3.2** Een Klacht kan worden ingediend tot zes maanden na het plaatsvinden van het voorval of de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft.
- 3.3** Als de Klager niet bereid is tot schriftelijke indiening, noteert de Klachtenfunctionaris de mondelinge Klacht.
- 3.4** De Klacht bevat ten minste de volgende informatie:
- (a) de naam en de contactgegevens van de Klager;
 - (b) de aard en een beschrijving van het feit of de gebeurtenis waarop de Klacht betrekking heeft; en
 - (c) indien van toepassing, tegen wie de Klacht zich richt.

- 3.5** Binnen zeven Dagen na ontvangst van de Klacht ontvangt de Klager van de Klachtenfunctionaris een schriftelijke ontvangstbevestiging. Indien de Klacht aanvankelijk slechts mondeling was gedaan, wordt aan de Klager tevens verzocht binnen tien Dagen schriftelijk te bevestigen dat de schriftelijke weergave van de Klacht juist is.
- 3.6** Een Klacht met (potentieel) landelijke implicaties wordt onverwijld gemeld aan de Directie Kinderfonds. De afhandeling van een dergelijke Klacht geschiedt door de Directie Kinderfonds op de wijze zoals omschreven onder 5.2 tot en met 5.4 van dit Reglement.
- 3.7** Een Klager kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.

4 BEHANDELING VAN DE KLACHT

- 4.1** De Klacht wordt behandeld door een Klachtenfunctionaris. Indien de Klacht betrekking heeft op een Klachtenfunctionaris, wordt de Klacht behandeld door een andere Medewerker, die als zodanig wordt aangewezen door het Bestuur. In dat geval oefent deze Medewerker de in dit Reglement omschreven bevoegdheden van de Klachtenfunctionaris uit.
- 4.2** De Klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- 4.3** De Klachtenfunctionaris is bevoegd informatie in te winnen bij een Klager, een Medewerker, een Bestuurder of een derde ter beoordeling of afhandeling van de Klacht.
- 4.4** Binnen vijftien Dagen na ontvangst van de Klacht ontvangt de Klager van de Klachtenfunctionaris bericht over de uitkomst van de afgehandelde Klacht. Indien de Klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de Klager daarover bericht.

5 VERVOLGPCEDURE KLACHT

- 5.1** Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Klager is afgehandeld, kan de Klager de Klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk op de hoogte stellen binnen vijftien Dagen na ontvangst van het bericht over de uitkomst van de afgehandelde klacht als vermeld onder 4.4.
- 5.2** De Klachtenfunctionaris informeert onverwijld het Bestuur en de Klachtencommissie over de ontvangst van het bericht van Klager als vermeld onder 5.1.
- 5.3** De Klachtencommissie brengt binnen vijftien Dagen na ontvangst van het bericht van Klager als vermeld onder 5.1 schriftelijk advies uit aan het Bestuur over de afhandeling van de Klacht. Met inachtneming van het advies van de Klachtencommissie, neemt het Bestuur vervolgens binnen vijf Dagen een definitieve beslissing over de afhandeling van de Klacht. Indien de Klacht betrekking heeft op het Bestuur of een Bestuurder, wordt de definitieve beslissing over de afhandeling van de Klacht genomen door de Directie Kinderfonds.
- 5.4** De Klager wordt uiterlijk binnen vijf Dagen na het nemen van het definitieve besluit als vermeld onder 5.3 schriftelijk hiervan op de hoogte gesteld. Dit besluit wordt voldoende gemotiveerd. Klager ontvangt tevens het advies van de Klachtencommissie.

6 CENTRALE REGISTRATIE VAN KLACHT

- 6.1** Binnen vijf Dagen na het einde van elk kwartaal wordt aan de Officemanager door elke Klachtenfunctionaris schriftelijk melding gemaakt van alle in dat kwartaal ontvangen en

afgehandelde Klachten.

- 6.2** De melding omvat ten aanzien van alle Klachten ten minste de datum van ontvangst, het onderwerp en een beschrijving van de aard van een Klacht en, indien toepasselijk, de datum van afhandeling van de Klacht en de wijze van afhandeling van de Klacht.
- 6.3** De Officemanager registreert alle afgehandelde Klachten in het Klachtenregister.
- 6.4** Minimaal eenmaal per kalenderjaar wordt de inhoud van het Klachtenregister door de Raad van Toezicht en de Vergadering van Voorzitters geëvalueerd.

7 KLACHTENREGELING CENTRAAL BUREAU FONDSENWERVING

- 7.1** Indien een Klacht niet naar tevredenheid van de Klager is afgehandeld, heeft de Klager de mogelijkheid zich met betrekking tot deze Klacht te wenden tot het Centraal Bureau Fondsenwerving.
- 7.2** De websites van de Huizen en de Vakantiehuizen maken melding van de klachtenregeling van het Centraal Bureau Fondsenwerving.

8 AFWIJKEN EN WIJZIGEN REGLEMENT

- 8.1** Het Bestuur kan in uitzonderlijke gevallen en uitsluitend in overleg met de Directie Kinderfonds afwijken van het Reglement.
- 8.2** De Directie Kinderfonds kan besluiten tot wijziging van het Reglement.

9 OPENBAARMAKING REGLEMENT

- 9.1** Het Reglement wordt op de websites van de Huizen en de Vakantiehuizen geplaatst.
- 9.2** Het Reglement wordt op verzoek aan eenieder toegezonden.
