Klachtenregeling voor logeergasten Familiehuis Daniel den Hoed

Deze klachtenregeling is bestemd voor logeergasten die een probleem ondervinden met het Familiehuis, waarvoor in onderling overleg geen oplossing is gevonden.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Logeergast: degene die geregistreerd is als logeergast in het Familiehuis;
- Familiehuis: Stichting Familiehuis Daniel den Hoed, gevestigd te Rotterdam;
- Directeur: de directeur van het Familiehuis die de dagelijkse leiding heeft;
- Bestuur: het bestuur van het Familiehuis, dat verantwoordelijk is voor het beleid en de uitvoering daarvan;
- Melder/klager: een (voormalig) logeergast van het Familiehuis die een probleem ondervindt waarvoor in onderling overleg geen oplossing is gevonden;
- Melding/klacht: een probleem van een (voormalige) logeergast waarvoor in onderling overleg geen oplossing is gevonden.

Artikel 2 Melding/klachtindiening

Een melder/klager die een probleem met of binnen het Familiehuis ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager/melder het probleem voor aan de directeur of, indien het probleem gerelateerd is aan de directeur, aan (de voorzitter van) het bestuur.

De melding/klacht wordt schriftelijk (per post via Karl Weisbardstraat 205, 3015 GM Rotterdam of per mail via familiehuis@erasmusmc.nl bij de directeur of via bestuurfamiliehuis@erasmusmc.nl bij (de voorzitter van) het bestuur ingediend.

De melding/klacht bevat een omschrijving van het probleem dat tot de melding/klacht heeft geleid en de naam, het adres en het telefoonnummer van de melder/klager.

De melding/klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing die tot het probleem en de melding/klacht heeft geleid te worden ingediend.

Artikel 3 Besluitvorming

Binnen 4 weken na ontvangst van de melding/klacht deelt de directeur of (de voorzitter van) het bestuur aan melder/klager mee welke stappen genomen zullen worden om de melding/klacht te behandelen. Deze termijn kan, met mededeling aan de melder/klager, met ten hoogste 4 weken worden verlengd, onder vermelding van de reden voor verlenging.

Bij deze mededeling geeft de directeur of (de voorzitter van) het bestuur ook aan welke termijn gehanteerd wordt voor de behandeling van de melding/klacht.

Uitgangspunt voor de behandeling en besluitvorming is te allen tijde de zorgvuldigheid ten aanzien van alle betrokkenen bij het probleem dat tot de melding/klacht heeft geleid. De directeur en/of (de voorzitter van) het bestuur kan een externe deskundige of een externe klachtencommissie aanwijzen om de melding/klacht te behandelen wanneer zij dat op zijn plaats acht of achten.

Artikel 4 Evaluatie en wijziging van deze regeling

Deze regeling wordt na inwerkingtreding periodiek door de directeur en (de voorzitter van) het bestuur geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Artikel 5 Overige bepalingen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist het bestuur.

Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2024