

## **Klachtenregeling Stichting Naast**

### **Algemene bepalingen Artikel 1 Begripsbepalingen**

Klacht: iedere melding van een klager, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand en waarvan het duidelijk is (gelet op de teleurstelling bij de klant) dat dit aandacht verdient op een hoger niveau in de organisatie van Stichting Naast.

Klager: degene die gebruik heeft gemaakt van een product of dienst van Stichting Naast en daar ontevreden over is.

### **Artikel 2 Doelstelling klachtenregeling**

Stichting Naast is het landelijke platform voor naasten van verslaafden. Zij levert producten en diensten ter ondersteuning aan naasten van verslaafden en aan professionals in zorg en welzijn. Het klachtenreglement beschrijft de klachtenprocedure voor klanten van Stichting Naast.

### **Artikel 3 Indienen van klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de bestuurssecretaris van Stichting Naast.
2. De klacht bevat ten minste (1) naam en adres van de klager, (2) dagtekening, en (3) omschrijving van de klacht.

### **Artikel 4 Klachtenregistratie**

1. Stichting Naast bevestigt de ontvangst van een klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Zij vermeldt daarbij (1) de NAW gegevens van de klager, (2) dagtekening ontvangst klacht, (3) de afhandelingstermijn, (4) de klachtenprocedure, (5) de contactpersoon.

2. Stichting Naast vormt een dossier over de klacht. Dit dossier bevat de volgende gegevens:

- a. NAW gegevens van de klager
- b. De indieningsdatum van de klacht
- c. Omschrijving van de klacht
- d. Datum van ontvangstbevestiging en wijze van afhandeling van de klacht
- e. De gevoerde correspondentie over de klacht.

3. De bestuurssecretaris is verantwoordelijk voor het vertrouwelijk beheren van het dossier.

4. Het dossier over een klacht wordt gedurende 2 jaar bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de klacht afgehandeld is. Daarna worden de gegevens vernietigd.

### **Artikel 5 Gesprek**

1. In eerste instantie gaat de directie van Stichting Naast in gesprek met de klager en eventueel met andere betrokkenen. De inzet van dit gesprek is dat de klacht tot tevredenheid van alle partijen wordt opgelost.

2. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring en ter ondertekening gestuurd aan de klager.

## **Artikel 6 Klachtcommissie**

1. Indien in artikel 5 genoemd gesprek geen oplossing biedt voor de betrokkenen wordt een klachtencommissie ingesteld.

2. De klachten commissie bestaat uit drie personen, namelijk de bestuurssecretaris, een bestuurslid en een onafhankelijke derde persoon.

## **Artikel 7 Afhandeling**

1. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij andere personen of instanties op wie de klacht betrekking heeft.

2. Bij het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gemaakt in het klachtendossier door de bestuurssecretaris.

3. Klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht plaatsvond, worden niet in behandeling genomen.

4. De klachtencommissie communiceert haar ingenomen standpunt schriftelijk aan de klager.

5. Mezzo handelt de klacht binnen zes weken na indienen af.

6. Indien de klacht niet binnen zes weken afgehandeld kan worden, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk een week van te voren schriftelijk op de hoogte gesteld. Hierbij vermeldt Stichting Naast de reden van vertraging en de termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht verwacht wordt.

## **Artikel 8 Vertrouwelijkheid**

1. Eenieder die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is verplicht tot geheimhouding van alle informatie waarvan hij hieromtrent kennis neemt.

## **Artikel 9 Slotbepaling**

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de ingestelde klachtencommissie.

2. Het klachtenreglement is openbaar te downloaden via de website [www.stichtingnaast.nl](http://www.stichtingnaast.nl).