



Rode
Kruis

Externe klachtenregeling van het Nederlandse Rode Kruis

Klachtenregeling voor hulpvragers, donateurs en
andere derden



Voorwoord

Bij het Rode Kruis werken mensen en dan kan het voorkomen dat een contact eens anders verloopt dan je verwacht. Graag gaan we dan eerst het gesprek met je aan om tot een oplossing te komen. Lukt dat niet en komt het tot een formele klacht, dan willen we die zorgvuldig en adequaat behandelen met oog voor het menselijke aspect. Dat is in het belang van degene die de klacht heeft en in belang van het Rode Kruis. Van feedback en klachten leert het Rode Kruis en kan de organisatie zichzelf verbeteren.

In dit document lees je hoe het Rode Kruis omgaat met klachten van hulpvragers, donateurs en relaties. Het doel van deze regeling is het bieden van een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten. Het Rode Kruis richt zich hierbij op een bevredigende oplossing voor alle betrokkenen.

Inhoudsopgave

1	Algemene bepalingen	4
1.1	Belangrijke begrippen	4
1.2	Reikwijdte van de klachtenregeling	5
2	Klachtenprocedure	6
2.1	Wijze waarop een Klacht kan worden behandeld	6
2.2	Bespreken van de klacht met betrokken Medewerker	6
2.3	Behandeling door het Contactcenter	6
2.4	Behandeling en advisering door de Coördinator Integriteit en Klachten	7
2.5	Geschillenbehandeling Zorgklachten	8
3	Overige bepalingen	10
3.1	Niet-ontvankelijkheid van een Klacht	10
3.2	Stopzetten behandeling van een Klacht	10
3.3	Verzoek tot schadevergoeding	10
3.4	Behandeling van een Zorgklacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft	10
3.5	Overdracht van de Zorgklacht	10
3.6	Geheimhouding	11
3.7	Archivering en bewaartermijn klachtendossier	11
3.8	Rapportage, evaluatie en registratie	11
3.9	Vaststelling en wijziging regeling	11
	Bijlage 1 - Begrippenlijst	12

1 Algemene bepalingen

1.1 Belangrijke begrippen

Hieronder worden de belangrijkste begrippen in deze klachtenregeling omschreven. In **Bijlage 1 (Definities)** is een volledige begrippenlijst met uitleg opgenomen.

1.1.1 Contactcenter

Het Contactcenter is het eerste aanspreekpunt voor Klachten binnen het Rode Kruis. Het Contactcenter registreert binnen gekomen Klachten en kijkt naar mogelijke oplossingen voor de Klachten. Indien nodig verwijst het Contactcenter door naar de Coördinator Integriteit en Klachten.

1.1.2 Coördinator Integriteit en Klachten

De Coördinator Integriteit en Klachten is binnen het Rode Kruis belast met de onpartijdige en onafhankelijke opvang, bemiddeling en afhandeling van Klachten. Het Rode Kruis onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Coördinator Integriteit en Klachten diens rol in een concreet geval verricht.

1.1.3 Geschillencommissie

De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie waar de Klager terecht kan als deze het niet eens is met de wijze waarop een Zorgklacht is afgehandeld. Enkel Zorgklachten kunnen aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.

1.1.4 Klacht

Een Klacht is elke uiting van onvrede over een handelen of nalaten van iemand die is verbonden aan het Nederlandse Rode kruis. Onder Klachten vallen uitdrukkelijk niet meldingen over ongewenst gedrag, integriteitsschendingen of misstanden, zie ook paragraaf 1.2.2.

1.1.5 Klager

Een Klager is een hulpvrager, donateur of andere derde die een Klacht indient. Hier vallen ook nabestaanden of vertegenwoordigers van de hulpvrager, donateur of andere derden onder. Een persoon die meent ten onrechte niet als een vertegenwoordiger te worden aangemerkt, kan hierover een Klacht indienen.

1.1.6 Medewerker

Het Rode Kruis werkt voor haar hulpverlening met Beroepskrachten en Vrijwilligers. Als over een Medewerker wordt gesproken dan kan dat zowel een Beroepskracht of een Vrijwilliger zijn.

1.1.7 Zorgklacht

Zorgklachten zijn een bijzondere categorie Klachten. Zorgklachten gaan over een handelen of nalaten jegens een hulpvrager in het kader van de zorgrelatie. Als een Klager het niet eens is met de afhandeling van een Zorgklacht dan kan deze de Zorgklacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Dat kan niet bij andere Klachten. Als in deze klachtenregeling over

Klachten wordt gesproken dan vallen hier ook Zorgklachten onder, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

1.2 Reikwijdte van de klachtenregeling

1.2.1 Wie kan een Klacht indienen

Deze klachtenregeling is bedoeld voor externe Klachten. Dit zijn klachten van hulpvragers, donateurs en andere derden. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten van Beroepskrachten en Vrijwilligers.

1.2.2 Meldingen over ongewenst gedrag, integriteitsschendingen en misstanden

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen over ongewenst gedrag, integriteitsschendingen of misstanden. Hiervoor dient de Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag te worden gevolgd. Ook hulpvragers, donateurs en andere derden kunnen via deze meldingsprocedure melding doen van mogelijk ongewenst gedrag of mogelijke integriteitsschendingen of misstanden.

2 Klachtenprocedure

2.1 Wijze waarop een Klacht kan worden behandeld

Een Klager kan de Klacht op verschillende manieren bespreekbaar maken:

- a. direct bespreken met de Medewerker (of diens leidinggevende) die verantwoordelijk is voor het handelen of nalaten waarover de Klager ontevreden is;
- b. behandeling door het Contactcenter; of
- c. behandeling door de Coördinator Integriteit en Klachten.

2.2 Bespreken van de klacht met betrokken Medewerker of diens leidinggevende

Het Rode Kruis hecht waarde aan een laagdrempelige oplossing van Klachten. De ervaring leert dat een gesprek vaak al een oplossing biedt. Wij moedigen daarom aan om in geval van een Klacht dit zoveel mogelijk direct met de betrokken Medewerker of diens leidinggevende te bespreken. Als de Klager en de Medewerker of diens leidinggevende er samen niet uitkomen, informeert de Medewerker of diens leidinggevende de Klager over de wijze waarop zij een formele Klacht kunnen indienen bij het Contactcenter of de Coördinator Integriteit en Klachten.

2.3 Behandeling door het Contactcenter

2.3.1 Klacht indienen bij het Contactcenter

Het Contactcenter biedt een laagdrempelige, eerste opvang van Klachten. Via het digitale klachtenformulier op de website van het Rode Kruis kan je eenvoudig een Klacht bij het Contactcenter indienen of je kan via het daargenoemde telefoonnummer telefonisch contact opnemen. Het Contactcenter kan:

- a. de Klacht zelf behandelen;
- b. de Klacht doorverwijzen naar een Medewerker of afdeling van het Rode Kruis om de Klacht verder te behandelen; of
- c. de Klacht doorverwijzen naar de Coördinator Integriteit en Klachten.

Het Contactcenter informeert de Klager binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Klacht over de wijze waarop de Klacht behandeld zal worden. Indien nodig neemt het Contactcenter contact op met de Klager voor meer informatie.

2.3.2 Het Contactcenter behandelt zelf de Klacht

Het Contactcenter kan eenvoudige Klachten zelf in behandeling nemen. Het Contactcenter informeert de Klager over de wijze waarop de Klacht is afgehandeld. Ook meldt het Contactcenter de Klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld bij de Coördinator Integriteit en Klachten.

2.3.3 Doorverwijzing naar een Medewerker of afdeling van het Rode Kruis

Het Contactcenter kan Klachten doorsturen naar een Medewerker of een afdeling van het Rode Kruis voor verdere behandeling. Dit zal meestal de Medewerker of afdeling zijn die verantwoordelijk is voor de hulpverlening of activiteit waarover de Klacht gaat. De Medewerker kan zich hierbij laten bijstaan door de leidinggevende of P&O adviseur.

Als de Klacht naar tevredenheid van alle partijen kan worden opgelost, informeert de Medewerker of afdeling het Contactcenter over de wijze waarop de Klacht is afgehandeld. Het Contactcenter meldt de Klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld bij de Coördinator Integriteit en Klachten.

Als de Klacht niet naar tevredenheid van de Klager door de Medewerker of afdeling kan worden opgelost, verwijst deze de Klacht terug naar het Contactcenter. De Medewerker of afdeling vermeldt daarbij de inhoud van de Klacht, de voorgestelde afhandeling en de bezwaren van de Klager.

2.3.4 Doorverwijzing naar de Coördinator Integriteit en Klachten

Het Contactcenter verwijst een Klacht door naar de Coördinator Integriteit en Klachten als:

- a. de Klacht ingewikkeld is;
- b. de afhandeling door het Contactcenter (para. 2.3.2) of de Medewerker of afdeling (para. 2.3.3) niet naar tevredenheid van de Klager is. Het Contactcenter vermeldt in dat geval de inhoud van de Klacht, de voorgestelde afhandeling en de bezwaren van de Klager; of
- c. de Klager hier zelf om verzoekt.

Het Contactcenter informeert de Klager schriftelijk dat de Klacht is doorgestuurd naar de Coördinator Integriteit en Klachten voor behandeling.

2.4 Behandeling en advisering door de Coördinator Integriteit en Klachten

2.4.1 Werkwijze Coördinator Integriteit en Klachten

De Coördinator Integriteit en Klachten richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de Klager en het Rode Kruis. De Coördinator Integriteit en Klachten informeert de Klager over de mogelijkheden van de klachtenbehandeling, bijvoorbeeld door bemiddeling. Indien de Klager dat wenst kan de Coördinator Integriteit en Klachten aanvullende schriftelijke informatie aan de Klager verstrekken.

2.4.2 Advies door de Coördinator Integriteit en Klachten

De Coördinator Integriteit en Klachten geeft de Klager gratis op verzoek advies over het indienen van een Klacht en kan de Klager helpen bij het formuleren van de Klacht.

2.4.3 Bemiddeling door de Coördinator Integriteit en Klachten

De Coördinator Integriteit en Klachten richt zich op het herstel van het vertrouwen van de Klager in het Rode Kruis en haar Medewerkers. Een belangrijk middel om dit vertrouwen te herstellen kan bemiddelingsgesprek zijn. Dit bemiddelingsgesprek kan door de Coördinator Integriteit en Klachten of een door de Coördinator Integriteit en Klachten ingeschakelde derde worden begeleid.

Ter voorbereiding van de bemiddeling heeft de Coördinator Integriteit en Klachten een voorgesprek met de Klager en de betrokken Medewerker of afdeling. De Coördinator Integriteit en Klachten legt concrete afspraken die tijdens het bemiddelingsgesprek worden gemaakt

schriftelijk vast en deelt deze met de Klager en de betrokken Medewerker of afdeling. De Medewerker kan zich hierbij laten bijstaan door de leidinggevende of P&O adviseur.

2.4.4 Afhandeling van de Klacht

De Coördinator Integriteit en Klachten informeert de Klager schriftelijk over de afronding van de Klacht. Indien van toepassing, vermeldt het bericht tot welke verbetermaatregelen het Rode Kruis heeft besloten en binnen welke termijn deze maatregelen zullen worden ingevoerd. De Coördinator Integriteit en Klachten legt deze informatie ook vast in het klachtenregister.

2.4.5 Termijn klachtenbehandeling

In beginsel streeft het Rode kruis ernaar om Klachten binnen 6 weken na ontvangst van de Klacht af te handelen. Deze termijn begint te lopen als de Klacht is ontvangen door het Contactcenter. Als een zorgvuldige behandeling dit vereist kan de Coördinator Integriteit en Klachten deze termijn met 4 weken verlengen. De Coördinator Integriteit en Klachten informeert de Klager schriftelijk over deze verlenging.

De Coördinator Integriteit en Klachten en de Klager kunnen samen een andere termijn afspreken als dat nodig is voor een zorgvuldige afhandeling van de Klacht.

2.4.6 Beroepsmogelijkheden

Tegen het oordeel overeenkomstig artikel 2.4.4 staat in beginsel geen beroep open. Een uitzondering is als het oordeel een Zorgklacht betreft. Als de Klager niet tevreden is over de wijze waarop een Zorgklacht wordt afgerond, dan is er sprake van een geschil. De Klager kan het geschil over de Zorgklacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

2.5 Geschillenbehandeling Zorgklachten

2.5.1 De Geschillencommissie

Wanneer een Klager het niet eens is met de afhandeling van een Zorgklacht, kan deze de Zorgklacht bij de Geschillencommissie indienen. Het Rode Kruis is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Contactgegevens zijn te vinden op de website van de Geschillencommissie: www.degeschillencommissiezorg.nl.

2.5.2 Indienen klacht bij de Geschillencommissie

De Klager kan een Zorgklacht indienen via het formulier op de website van de Geschillencommissie.

2.5.3 Procedure bij de Geschillencommissie

De Geschillencommissie heeft een eigen procedure en reglement voor het behandelen van geschillen. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de Geschillencommissie.

2.5.4 Ondersteuning door de Coördinator Integriteit en Klachten

De Coördinator Integriteit en Klachten informeert de Klager over de mogelijkheid van het indienen van de Zorgklacht bij de Geschillencommissie. De Coördinator Integriteit en Klachten kan de Klager op verzoek adviseren over het indienen van de Zorgklacht en de werkwijze van de Geschillencommissie. Ook kan de Coördinator Integriteit en Klachten helpen bij het formuleren van de Zorgklacht en het indienen daarvan.

2.5.5 Bindend advies

De Geschillencommissie is bevoegd een bindend advies te geven. Dat betekent dat partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hiertegen niet in beroep kan worden gegaan.

3 Overige bepalingen

3.1 Niet-ontvankelijkheid van een Klacht

Niet-ontvankelijkheid betekent dat een Klacht niet voor behandeling in aanmerking komt. Een Klacht is niet-ontvankelijk als:

- a. de Klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in redelijkheid niet goed meer kan worden onderzocht; of
- b. de Klacht al eerder is behandeld en er geen nieuwe feiten zijn.

3.2 Stopzetten behandeling van een Klacht

De behandeling van een Klacht wordt stopgezet als:

- a. de Klager de Klacht intrekt;
- b. er een dringende reden is, bijvoorbeeld als een Klager zich agressief uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de behandeling in redelijk niet van het Rode Kruis kan worden gevraagd.

3.3 Verzoek tot schadevergoeding

Klachten die ook een verzoek tot schadevergoeding inhouden, draagt de Coördinator Integriteit en Klachten geheel of gedeeltelijk over aan de afdeling Juridische Zaken van het Rode Kruis.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aansprakelijkheidsstelling stuurt de afdeling Juridische Zaken een ontvangstbevestiging aan Klager. De ontvangstbevestiging vermeldt de contactgegevens voor Klager. De termijnen voor de klachtenbehandeling die worden genoemd in paragraaf 2.4.5, gelden ook bij behandeling door Juridische zaken.

3.4 Behandeling van een Zorgklacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Als een Zorgklacht betrekking heeft op meerdere zorgaanbieders dan kan een gecombineerde behandeling plaatsvinden als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. de Zorgklacht heeft betrekking op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die door een andere zorgaanbieder wordt verleend;
- b. de Klager meldt dat deze de Zorgklacht ook bij de andere zorgaanbieder(s) heeft ingediend; en
- c. de Klager hiervoor toestemming geeft.

Als de Klager een gecombineerde behandeling wenst, dan neemt de Coördinator Integriteit en Klachten van het Rode Kruis contact op met de Coördinator Integriteit en Klachten van de andere zorgaanbieder(s). In gezamenlijk overleg worden afspraken gemaakt om te komen tot een voor alle partijen aanvaardbare afhandeling van de Zorgklacht.

3.5 Overdracht van de Zorgklacht

Indien de Zorgklacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van een andere zorgaanbieder, dan draagt de Coördinator Integriteit en Klachten van het Rode Kruis zorg voor een overdracht aan de Coördinator Integriteit en Klachten van die zorgaanbieder. De Coördinator Integriteit en Klachten doet dit enkel als de Klager hiervoor toestemming geeft.

3.6 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van Klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan. Tenzij en voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit de taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

3.7 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Het Rode Kruis bewaart alle informatie met betrekking tot een Klacht in een (digitaal) klachtendossier. Een klachtendossier wordt tot maximaal 1 jaar nadat de Klacht is afgehandeld bewaard.

3.8 Rapportage, evaluatie en registratie

3.8.1 Registratie

De Coördinator Integriteit en Klachten registreert alle Klachten die bij het Contactcenter of de Coördinator Integriteit en Klachten worden gemeld in het klachtenregister van het Rode Kruis. Klachten die volgens paragraaf 2.2 informeel worden opgelost, worden niet geregistreerd. Het klachtenregister voldoet aan de wet- en regelgeving op dit gebied, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

3.8.2 Rapportage

De Coördinator Integriteit en Klachten stelt jaarlijks een rapportage op voor de directie, verenigingsbestuur en ondernemingsraad over de gemelde Klachten. Daarnaast rapporteert de Coördinator Integriteit en Klachten over de uitvoering van deze klachtenregeling. Hierin wordt in ieder geval opgenomen:

- a. informatie over het aantal Klachten en het aantal daarvan dat tot een procedure bij de Geschillencommissie heeft geleid;
- b. een indicatie van de aard/classificatie van de Klachten; en
- c. algemene informatie over de ervaringen met het tegengaan van Klachten.

3.8.3 Evaluatie

Het Verenigingsbestuur evalueert deze klachtenregeling binnen 1 jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het Verenigingsbestuur dat wenselijk acht. Het Verenigingsbestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de Coördinator Integriteit en Klachten en Juridische Zaken.

3.9 Vaststelling en wijziging regeling

Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 juli 2022. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld door en kan worden gewijzigd door het Verenigingsbestuur.

Bijlage 1 - Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Beroepskracht	Medewerker met een arbeidsovereenkomst met het Rode Kruis, waaronder mede een stagiaire of extern ingehuurd wordt begrepen.
Contactcenter	Het Contactcenter is het eerste aanspreekpunt voor Klachten binnen het Rode Kruis. Het Contactcenter registreert binnen gekomen Klachten en kijkt naar mogelijke oplossingen voor de Klachten.
Coördinator Integriteit en Klachten	De Coördinator Integriteit en Klachten is binnen het Rode Kruis belast met de onpartijdige en onafhankelijke opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten. Het Rode Kruis onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de Coördinator Integriteit en Klachten diens rol in een concreet geval verricht.
Geschillencommissie	De Geschillencommissie is een onafhankelijke commissie waar de Klager terecht kan als deze het niet eens is met de wijze waarop een Zorgklacht is afgehandeld. Enkel Zorgklachten kunnen aan de Geschillencommissie worden voorgelegd.
Integriteitsschendingen	Heeft de betekenis zoals hieraan gegeven in de Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag.
Klacht	Een Klacht is elke uiting van onvrede over een handelen of nalaten van iemand die is verbonden aan het Nederlandse Rode kruis. Onder Klachten vallen uitdrukkelijk niet meldingen over ongewenst gedrag, integriteitsschendingen of misstanden, zie ook paragraaf 1.2.2.
Klager	Een Klager is een hulpvrager, donateur of andere derde die een Klacht indient. Hier vallen ook nabestaanden of vertegenwoordigers van de hulpvrager, donateur of andere derden onder. Een persoon die meent ten onrechte niet als een vertegenwoordiger te worden aangemerkt, kan hierover een Klacht indienen.
Medewerker	Een Beroepskracht of Vrijwilliger.
Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag	De Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag Nederlandse Rode Kruis vastgesteld op 29 april 2022.
Misstanden	Heeft de betekenis zoals hieraan gegeven in de Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag.
Ongewenst gedrag	Heeft de betekenis zoals hieraan gegeven in de Meldprocedure Integriteit en Ongewenst Gedrag.
Rode Kruis	De vereniging het Nederlandse Rode Kruis met volledige rechtsbevoegdheid, gevestigd te 's-Gravenhage.
Verenigingsbestuur	Het bestuur van het Rode Kruis, bestaande uit één of twee uitvoerende bestuurder(s) ("Dagelijks Bestuurder(s)") en niet uitvoerende bestuurders ("Toezichthoudende Bestuurders").
Vrijwilliger	Persoon die op vrijwillige basis en zonder arbeidsovereenkomst werkzaamheden voor het Rode Kruis verricht.
Zorgklacht	Zorgklachten zijn een bijzondere categorie Klachten. Zorgklachten gaan over een handelen of nalaten jegens een hulpvrager in het kader van de zorgrelatie. Als in deze klachtenregeling over Klachten wordt gesproken dan vallen hier ook Zorgklachten onder, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.