

Klachtenregeling en zorgsignalen

Onze visie op zorgvuldige samenwerking en dienstverlening.....	2
1. Doel van deze regeling.....	2
2. Voor wie geldt deze regeling?	2
3. Welke klachten en zorgsignalen vallen onder deze regeling?.....	3
4. Meldingen van grensoverschrijdend gedrag	3
5. Uitgangspunten	3
6. Aanspreekpunten	3
7. Indienen van een klacht.....	4
8. Ontvangst van de klacht.....	4
9. Onderzoek en hoor en wederhoor.....	4
10. Besluitvorming	5
11. Termijnen	5
12. Geheimhouding en privacy	5
13. Registratie en bewaartermijn.....	6
14. Rapportage en evaluatie.....	6
15. Niet tevreden over de afhandeling.....	6
16. Vaststelling en inwerkingtreding.....	7

Klachtenregeling en zorgsignalen

Onze visie op zorgvuldige samenwerking en dienstverlening

Stichting Still-Fotografie maakt foto's bij gezinnen met kinderen vanaf 12 weken zwangerschap tot en met 21 jaar die een verlies binnen het gezin meemaken. Dit vraagt om een organisatie waarin respect, vertrouwen, betrokkenheid en zorgvuldigheid centraal staan.

Wij vinden het belangrijk dat ouders, zorgprofessionals, vrijwilligers, medewerkers en bestuurders zich gehoord, gezien en veilig voelen. Ondanks de inzet van alle betrokkenen kan het voorkomen dat iemand ontevreden is over de dienstverlening, samenwerking, communicatie of besluitvorming binnen Stichting Still-Fotografie.

Stichting Still-Fotografie ziet klachten en zorgsignalen als een mogelijkheid om te leren en zich verder te ontwikkelen. Daarom nemen wij iedere klacht of ieder zorgsignaal serieus en behandelen wij deze zorgvuldig, eerlijk en vertrouwelijk.

Bij de behandeling van klachten staan respect, hoor en wederhoor, vertrouwelijkheid en zorgvuldige besluitvorming centraal. Daarbij houden wij rekening met de kwetsbaarheid binnen de situaties waarin ouders, vrijwilligers, medewerkers en andere betrokkenen zich kunnen bevinden.

1. Doel van deze regeling

Deze regeling beschrijft hoe klachten en zorgsignalen binnen Stichting Still-Fotografie worden ontvangen, behandeld, geregistreerd en afgehandeld.

De regeling heeft als doel:

- Klachten zorgvuldig, eerlijk en tijdig te behandelen;
- Een veilige omgeving te bevorderen voor iedereen die betrokken is bij Stichting Still-Fotografie;
- Te leren van klachten en zorgsignalen;
- De kwaliteit van dienstverlening, samenwerking en beleid te verbeteren.

2. Voor wie geldt deze regeling?

Deze regeling geldt voor:

- Ouders;
- Ziekenhuizen;
- Zorgprofessionals;
- Vrijwilligers;
- Medewerkers;
- Bestuursleden;
- Overige personen die direct betrokken zijn bij de werkzaamheden van Stichting Still-Fotografie.

In deze regeling wordt degene die een klacht of signaal indient aangeduid als de klager. De persoon of organisatie waarop de klacht betrekking heeft wordt aangeduid als de beklaagde.

Klachtenregeling en zorgsignalen

3. Welke klachten en zorgsignalen vallen onder deze regeling?

Deze regeling geldt voor klachten en zorgsignalen over:

- Dienstverlening;
- Communicatie;
- Samenwerking;
- Bejegening;
- Besluitvorming;
- Uitvoering van werkzaamheden;
- Naleving van beleid, procedures of afspraken;
- Gedrag van vrijwilligers, medewerkers of bestuurders.

4. Meldingen van grensoverschrijdend gedrag

Deze regeling geldt niet voor meldingen van grensoverschrijdend gedrag. Voor meldingen van grensoverschrijdend gedrag geldt de afzonderlijke Regeling Grensoverschrijdend Gedrag van Stichting Still-Fotografie. Deze is gepubliceerd op onze website.

De actuele contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn gepubliceerd op de website van Stichting Still-Fotografie.

5. Uitgangspunten

Bij de behandeling van klachten gelden de volgende uitgangspunten:

- Iedere klacht en zorgsignaal wordt serieus genomen;
- Betrokkenen worden respectvol behandeld;
- Hoor en wederhoor worden toegepast;
- Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- Klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld;
- Waar mogelijk wordt ingezet op herstel van vertrouwen en samenwerking;
- Stichting Still-Fotografie leert van klachten en zorgsignalen;
- Er wordt rekening gehouden met de emotionele impact die een klachtprocedure kan hebben op betrokkenen;
- Communicatie verloopt respectvol, zorgvuldig en begrijpelijk.

6. Aanspreekpunten

Klachten van ouders, ziekenhuizen en zorgprofessionals

Deze klachten worden behandeld door de Senior Coördinator. Wanneer de klacht betrekking heeft op een vrijwilligers of een medewerker wordt de voorzitter van het bestuur geïnformeerd.

Klachtenregeling en zorgsignalen

Klachten van vrijwillige fotografen

Deze klachten worden behandeld door de senior coördinator. De voorzitter van het bestuur ontvangt een melding.

Klachten ten aanzien over sociale media

Deze klachten worden behandeld door de medewerker sociale media. De voorzitter van het bestuur ontvangt een melding.

Klachten over een bestuurslid

Deze klachten worden behandeld door een door het bestuur aangewezen onafhankelijk bestuurslid.

Klachten over het gehele bestuur

Het bestuur kan besluiten een onafhankelijke externe adviseur, klachtenfunctionaris of mediator in te schakelen. Bij afwezigheid van de behandelaar wijst het bestuur een vervanger aan.

7. Indienen van een klacht

Een klacht of zorgsignaal kan schriftelijk of mondeling worden ingediend. Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier in bijlage 1. Wanneer een klacht mondeling wordt gemeld, wordt deze door de behandelaar schriftelijk vastgelegd.

Anonieme klachten

Een klacht bevat ten minste de naam en contactgegevens van de klager, een omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en, voor zover mogelijk, de relevante feiten en omstandigheden.

Een anonieme klacht wordt niet als formele klacht volgens dit reglement behandeld.

Het bestuur kan een anonieme klacht wel als signaal beoordelen en naar aanleiding daarvan onderzoek doen of maatregelen treffen, indien de aard, ernst, concreetheid of verifieerbaarheid van de melding daartoe aanleiding geeft.

8. Ontvangst van de klacht

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

Tijdens het eerste contact:

- Wordt de klacht besproken;
- Wordt de procedure uitgelegd;
- Wordt een afspraak gemaakt over het vervolg;
- Wordt aangegeven binnen welke termijn terugkoppeling plaatsvindt.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. De klager ontvangt dit verslag ter controle. Na akkoord wordt het opgenomen in het klachtendossier.

9. Onderzoek en hoor en wederhoor

- De beklaagde wordt geïnformeerd over de inhoud van de klacht.

Klachtenregeling en zorgsignalen

- De beklagde krijgt gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten.
- Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat ter controle wordt voorgelegd aan de beklagde.
- Indien nodig worden aanvullende gesprekken gevoerd met betrokkenen.
- Iedere betrokkene kan zich laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon, collega, bestuurder of andere begeleider.
- Wanneer dit passend is, kan bemiddeling worden ingezet.

10. Besluitvorming

Na afronding van het onderzoek wordt beoordeeld welke maatregelen of afspraken nodig zijn.

Mogelijke uitkomsten zijn:

- Het maken van afspraken;
- Herstel- of bemiddelingsgesprekken;
- Begeleiding of coaching;
- Aanpassing van beleid, procedures of werkwijzen;
- Een officiële waarschuwing;
- Tijdelijke schorsing van werkzaamheden;
- Beëindiging van de samenwerking met een vrijwilliger;
- Arbeidsrechtelijke maatregelen overeenkomstig wet- en regelgeving;
- De conclusie dat de klacht ongegrond is.

De beslissing wordt schriftelijk vastgelegd. De klager en beklagde ontvangen een schriftelijke terugkoppeling van de uitkomst.

11. Termijnen

Stichting Still-Fotografie streeft naar een snelle afhandeling van klachten.

Daarom gelden de volgende termijnen:

- Ontvangstbevestiging binnen vijf werkdagen;
- Afhandeling van de klacht binnen zes weken na ontvangst.

Wanneer meer tijd nodig is, worden betrokkenen hierover geïnformeerd. Daarbij wordt aangegeven waarom uitstel nodig is en wanneer een beslissing wordt verwacht.

12. Geheimhouding en privacy

- Iedereen die betrokken is bij de behandeling van een klacht is verplicht zorgvuldig om te gaan met vertrouwelijke informatie.
- Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de behandeling van de klacht en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Informatie wordt uitsluitend gedeeld met personen die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht of die vanuit hun functie kennis moeten nemen van de klacht.

Klachtenregeling en zorgsignalen

- Betrokkenen hebben recht op inzage in hun eigen persoonsgegevens voor zover dit past binnen de geldende wet- en regelgeving.

13. Registratie en bewaartermijn

Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd.

Het dossier bevat onder andere:

- De klacht;
- Gespreksverslagen;
- Correspondentie;
- Onderzoeksbevindingen;
- Besluiten;
- Gemaakte afspraken.

Klachtendossiers worden vertrouwelijk bewaard.

De dossiers worden vijf jaar na afronding van de klacht bewaard en daarna vernietigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.

14. Rapportage en evaluatie

De Senior Coördinator rapporteert ieder kwartaal aan het bestuur over:

- Het aantal ontvangen klachten;
- De aard van de klachten;
- Het aantal contactmomenten;
- De wijze van afhandeling;
- Leerpunten;
- Verbetermaatregelen.

De rapportage bevat geen persoonsgegevens.

Het bestuur gebruikt deze informatie om de kwaliteit van dienstverlening, samenwerking en beleid verder te verbeteren.

15. Niet tevreden over de afhandeling

Heroverweging van de klacht

Als de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is afgehandeld, kan deze het bestuur verzoeken de klacht opnieuw door een onafhankelijke externe partij te laten beoordelen.

Als deze heroverweging niet tot een bevredigende oplossing leidt, staat het partijen vrij te proberen het geschil op een andere wijze op te lossen, bijvoorbeeld door mediation. Indien daarvoor een juridische grondslag bestaat, kan het geschil ook aan de bevoegde rechter worden voorgelegd.

Klachtenregeling en zorgsignalen

16. Vaststelling en inwerkingtreding

Deze Regeling Klachten en zorgsignalen Stichting Still-Fotografie is vastgesteld door het bestuur van Stichting Still-Fotografie op 13 juli 2026.

De regeling treedt in werking op 1 augustus 2026.

Evaluatie 1x per 5 jaar.

Aldus vastgesteld door het bestuur van Stichting Still-Fotografie op 13 juli 2026.

Naam voorzitter: Els Berghout

Naam secretaris: Jacqueline Noorbergen

