



Klachtenregeling Stichting Bruggenmakers .

Versie 2

Datum Augustus 2025

Dit is de klachtenregeling van Stichting Bruggenmakers. We hopen dat deze regeling nooit nodig is omdat we graag een goede bruggenmaker willen zijn. Echter, waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dus het kan gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. We gaan hierover graag eerst met jou in gesprek en zullen streven naar een bevredigende uitkomst.

Mocht je desondanks een klacht willen indienen, dan hebben we hiervoor deze klachtenregeling opgesteld.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Deelnemer: een natuurlijk persoon die diensten van Stichting Bruggenmakers ontvangt.
- b. Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger; in dit document spreken we slechts over de deelnemer maar bedoelen dan deelnemer of diens vertegenwoordiger.
- c. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging, handelen of nalaten, jegens een deelnemer in het kader van de diensten die Stichting Bruggenmakers.
- d. Contactpersoon: aanspreekpunt voor deelnemers.
- e. Klachtenfunctionaris: degene die namens Stichting Bruggenmakers als onafhankelijke functionaris is aangewezen om klager bij te staan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- f. Onafhankelijke vertrouwenspersoon: degene die namens Stichting Bruggenmakers als zodanig is aangewezen en waar deelnemers en/of vertegenwoordiger terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek.



Artikel 2. Ontevredenheid en indienen van een klacht

1. De deelnemer spreekt bij ontevredenheid eerst met de persoon (of diens leidinggevende) waardoor de ontevredenheid is veroorzaakt om tot een oplossing te komen. De contactpersoon kan op verzoek van de deelnemer om ondersteuning worden gevraagd.
2. Wanneer de deelnemer redenen heeft om geen gebruik te maken van de geboden oplossing of wanneer de deelnemer niet tevreden is over het resultaat, wordt de deelnemer gewezen op deze klachtenregeling. Door middel van het invullen van het klachtenformulier kan een klacht worden ingediend. Het klachtenformulier is opgenomen op de website van Stichting Bruggenmakers of wordt op verzoek toegestuurd.
3. De datum waarop de klacht is ingediend geldt als aanvangsdatum van de behandeltermijn, als vermeld in artikel 8 van deze klachtenregeling.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de deelnemer kan de Stichting Bruggenmakers verlangen dat er documenten worden overlegd, waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.
5. Een klacht kan worden ingediend door een volledig ingevuld klachtenformulier te mailen naar het volgende mailadres: klachten@bruggenmakers.nl

Artikel 3. Vereisten voor in behandeling nemen van de klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk is ingediend op het klachtenformulier en is voorzien van
 - a. Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mail
 - b. Een datum van indiening;
 - c. Een duidelijke omschrijving van de inhoud van de klacht.
2. De klacht moet in het Nederlands zijn geformuleerd.
 - a. De klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. De klacht niet aan de vereisten van lid 1 en 2 voldoet nadat:
 - i. De klager in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gegevens aan te vullen;
 - ii. De vertegenwoordiger van de deelnemer niet de gevraagde stukken, als bedoeld in artikel 2 lid 4, heeft overlegd en in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken de gevraagde stukken te overleggen;
 - b. De klacht is ingediend door een ander persoon dan genoemd onder 'Klager' in artikel 1;
 - c. Eerder een klacht over hetzelfde gebeurtenis is behandeld en zich daarna geen andere, nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan;



- d. De gebeurtenissen waarover een klacht is ingediend zich langer één jaar voor de datum van de klacht, hebben voorgedaan.

Artikel 4. Overdracht en gecombineerde behandeling klachten

1. Indien de klacht op anderen dan Stichting Bruggenmakers betrekking heeft, draagt Stichting Bruggenmakers de behandeling op zorgvuldige wijze over aan degene op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

2. Indien een klacht gaat over een situatie in samenhang met een andere partij en de klager heeft laten weten dat hij ook bij die andere partij een klacht heeft ingediend, zal de Klachtenfunctionaris met de Klachtenfunctionaris van de andere partij overleggen om tot een gezamenlijke behandeling van de klacht te komen, tenzij de klager daarvoor geen toestemming geeft.

Artikel 5. Ontvangstbevestiging

Stichting Bruggenmakers stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van de ontvangst aan de klager en neemt telefonisch of per e-mail contact op met de klager.

Artikel 6. Taken en verantwoordelijken van de Klachtenfunctionaris

1. De Klachtenfunctionaris heeft tot taak zich te richten op het bereiken van een zo goed mogelijke oplossing van de klacht. De Klachtenfunctionaris heeft de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- a. Het in behandeling nemen van de klacht en het maken van een eerste beoordeling;
- b. Het doen van zorgvuldig onderzoek naar de klacht en de mogelijkheden tot een goede oplossing te komen;
- c. De klager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
- d. De klager desgevraagd te informeren en te adviseren over de mogelijkheden een klacht in te dienen;
- e. Het bestuur van Stichting Bruggenmakers in kennis te stellen van de klacht;
- f. De klager op de hoogte te houden van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- g. Verslaglegging van het proces van klachtbehandeling en de resultaten;

2. De Klachtenfunctionaris is bevoegd om dat te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.



3. De Klachtenfunctionaris vraagt, alleen wanneer noodzakelijk, de expliciete schriftelijke toestemming van Klager om inzage te hebben in het dossier.
4. De Klachtenfunctionaris werkt op basis van hoor en wederhoor van klager en Stichting Bruggenmakers. Stichting Bruggenmakers zal daarbij volledige medewerking geven aan de behandeling van de klacht,
5. De Klachtenfunctionaris stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op tegenover de klager en Stichting Bruggenmakers. De Klachtenfunctionaris onthoudt zich van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
6. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, of om andere redenen niet onafhankelijke en onpartijdige wijze deze functie in de betreffende klacht kan uitoefenen, wordt dit zo snel mogelijk door de Klachtenfunctionaris bij het bestuur van Stichting Bruggenmakers gemeld. In dat geval zal het bestuur een andere Klachtenfunctionaris aanwijzen.
7. Stichting Bruggenmakers waarborgt dat de Klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Klachtenfunctionaris niet om deze functie goed uit te voeren.
8. Als de behandeling van de klacht naar het oordeel van de Klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 7. De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor Stichting Bruggenmakers. Hierop kan een beroep op worden gedaan, indien eerst de volledige interne Klachtenprocedure is doorlopen. De Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht is te bereiken via de website van de klachtencommissie (<https://klachtencommissiemd.nl/>).



Artikel 8 . Termijnen

1. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht ontvangt klager, na afloop van de klachtbehandeling , een brief van Stichting Bruggenmakers waarin wordt uitgelegd:

- a. Tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid.
- b. Welke beslissingen het bestuur over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen.
- c. Binnen welke termijn de maatregelen waartoe is besloten, gerealiseerd zullen zijn.

2. De Klachtenfunctionaris kan voor het goed uitvoeren van een zorgvuldig onderzoek m.b.t. de klacht de termijn van zes weken uit lid 1 verlengen met maximaal vier weken. De Klachtenfunctionaris meldt schriftelijk dit voor het verstrijken van de termijn aan de klager.

3. Wanneer zowel de klager als Stichting Bruggenmakers daarmee schriftelijk instemmen, kan de behandeltermijn verder worden verlengd.

Artikel 9 . Intrekking van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht schriftelijk intrekt.

Artikel 10 . Kosten

De klager is voor de klachtbehandeling geen kosten verschuldigd.

Artikel 11 . Geheimhouding

Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle verkregen gegevens, waaronder persoonsgegevens, jegens derden. Op grond van een wettelijke verplichting of indien klager en Stichting Bruggenmakers beiden (schriftelijk) akkoord gaan, kan de geheimhouding, gedeeltelijk, worden opgeheven.