



R.-K. Begraafplaats Buitenveldert

Klachtenreglement

Bij bestuursbesluit is per 2019 het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor r.k. Begraafplaats Buitenveldert.

Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

De r.k. Begraafplaats Buitenveldert

1. De organisatie;
2. Een natuurlijk persoon werkzaam in de instelling op wie de klacht betrekking heeft;
3. een situatie waarop de klacht betrekking heeft.

Klacht

De uiting van onvrede met betrekking tot de werkwijze, begeleiding, of bejegening door personen, werkzaam in de organisatie, incidenten of een onveilige situatie.

Indiener

Een familielid of iemand namens de familie die gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie en een klacht indient.

Klachtenfunctionaris

De directeur die door het bestuur van r.k. *Begraafplaats Buitenveldert* is aangesteld en tevens de klachten behandelt als klachtenfunctionaris.

Bestuur

Bestuur van r.k. Begraafplaats Buitenveldert. Het bestuur bestaat uit tenminste drie leden. Het voorzitterschap wordt vervuld door de pastor van parochie Amstelland, afdeling st. Augustinus Parochie.

Klachteninstituut

De Stichting Klachteninstituut Uitvaartwezen behandelt klachten van consumenten over een uitvaart. De Stichting heeft hiertoe een klachtenreglement opgesteld. De Stichting heeft een ombudsman aangesteld die de klachten op basis van hoor en wederhoor bestudeert en uitspraak doet.

Doelstelling van de regeling

- Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en aanbieder.
- Recht te doen aan de individuele indiener en de aanbieder
- Het systematisch verzamelen van klachten ten einde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen.
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van dienstverlening.

Uitgangspunten bij de regeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en aanbieder; dit is het moment waarop veelal direct een oplossing van de klacht mogelijk is.
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor.
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klachten.
- Centrale registratie van de klachten door de klachtenfunctionaris.
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.

Samenstelling en werkwijze van de klachtenfunctionaris

- De functionaris stelt binnen 6 weken nadat een klacht bij haar is ingediend, alle betrokkenen schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen en haar oordeel. Indien dit niet mogelijk is dan zal zij dit met redenen omkleed aan betrokkenen meedelen.
- De functionaris zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.

Huishoudelijk reglement

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken

- De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen.
- Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.
- Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een reactie gericht aan de indiener en indien betrokken uitvaartondernemer.
- Het naar aanleiding van klachtenprocedures, aanbevelingen doen aan het bestuur met oog voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde diensten.

2. Indienen en behandelen van klachten

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de organisatie.
- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee weken.
- De functionaris zal ieder betrokkene horen.
- De klachtenfunctionaris nodigt indiener uit voor een gesprek om tot een passende oplossing te komen en zal deze schriftelijk bevestigen.
- Indien indiener niet kan of wil komen zal de uitspraak schriftelijk worden afgehandeld.

3. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste 2 jaar bewaard en maximaal 5 jaar vanwege de verjaringstermijn.

4. Slotbepalingen

- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bestuur r.k. Begraafplaats Buitenveldert, na de klachtenfunctionaris gehoord te hebben.
- Dit reglement treedt in werking op 1-3-2019.