

Klachtenregeling Vereniging Spierziekten Nederland (VSN)

De VSN doet haar uiterste best om haar leden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid een klacht kan indienen bij VSN en hoe deze klacht wordt afgehandeld. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt de VSN de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar organisatie en dienstverlening te verbeteren.

In de klachtenregeling van de VSN worden 3 stappen onderscheiden:

1. klacht bespreken met direct betrokkene
2. klacht voorleggen aan directeur* van de VSN
3. klacht indienen bij de klachtencommissie van de VSN

**Klachten die het functioneren van de directeur betreffen worden voorgelegd aan een nader aan te wijzen lid van het bestuur van de VSN.*

Ad 1. Klacht bespreken met direct betrokkene
Aan deze stap zijn geen vormvereisten verbonden.

Ad 2. Klacht voorleggen aan de directeur van De VSN.

Een klacht kan op de volgende twee manieren worden geuit:

1. Per brief: De Vereniging Spierziekten Nederland (VSN), t.a.v. de directeur, Luitenant Generaal van Heutszlaan 6, 3743 JN BAARN
2. Per e-mail: jovanka.vis@spierziekten.nl

Elke klacht wordt geregistreerd. De indiener van de klacht ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht. Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt aan klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie van VSN.

Ad. 3 Klacht indienen bij de klachtencommissie van de VSN.

In bijgevoegd reglement staan de werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie van de VSN beschreven.

Reglement klachtencommissie de VSN

Artikel 1. Begrippen

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een persoon die namens de organisatie (VSN) een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord.
- b. Klager: lid van de VSN, zijn wettelijk vertegenwoordiger of nabestaande van een lid.
- c. Aangeklaagde: een ieder die binnen de VSN beroepsmatig, dan wel vrijwillig werkzaam was ten tijde van de klacht jegens wie een klacht is ingediend, of de VSN zelf.
- d. Klachtencommissie: de klachtencommissie is een door het bestuur van de VSN ingestelde, onafhankelijke, commissie, die de door de klager ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet en een eventuele aanbeveling aan het bestuur van de VSN.
- e. Reglement: het reglement van de klachtencommissie VSN.

Artikel 2. Doelstelling van de klachtenregeling

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde.
- b. Recht te doen aan de individuele klager.
- c. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde bij de VSN beter zicht te krijgen op tekortkomingen en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de doelgroep in het algemeen.

Artikel 3. Instelling klachtencommissie

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bestuur van de VSN. De leden van de klachtencommissie worden benoemd door het bestuur van de VSN.

Artikel 4. Uitgangspunten

- a. De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde.
- b. Klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur.
- c. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, wat onder meer tot uitdrukking komt in de samenstelling van de klachtencommissie.
- d. Het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.
- e. Afhandeling van de klacht binnen de in dit reglement gestelde termijnen.
- f. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling en registratie. De leden van de klachtencommissie zijn gehouden vertrouwelijkheid te bewaren met betrekking tot hetgeen hen in die hoedanigheid bekend wordt. Deze verplichting duurt voort na beëindiging van hun functioneren als lid.

Artikel 5. Samenstelling Klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) drie leden onder wie een externe onafhankelijke voorzitter. De voorzitter is niet werkzaam voor of binnen de VSN. De ambtelijk secretaris is geen lid van de klachtencommissie. De overige leden zijn:
 - een kaderlid
 - een bureaumedewerker
- b. De leden van de commissie worden benoemd voor een periode van 3 jaar en kunnen eenmaal worden herbenoemd.

Artikel 6. De ambtelijk secretaris

- a. De ambtelijk secretaris geeft administratieve ondersteuning aan de klachtencommissie. Zo draagt de ambtelijk secretaris zorg voor tijdige aankondiging van de vergaderingen, tijdige verspreiding van de documenten onder de leden, de klager en betrokkene, evenals de archivering.
- b. De ambtelijk secretaris stelt een verslag op van de hoorzitting en van de verklaringen van de betrokkenen en deskundigen.
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en behandelt klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de klachtencommissie.
- d. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de klachtencommissie zijn benoemd.

Artikel 7. De klager

- a. Als klager kan optreden een lid van de VSN dan wel zijn wettelijke vertegenwoordiger of nabestaande van een lid.
- b. Een lid dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake, wordt niet zonder zijn toestemming vertegenwoordigd.
- e. De klager kan zich desgewenst laten bijstaan door een advocaat of adviseur. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van degene die de bijstand heeft aangevraagd.
- d. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of de strafrechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager en de VSN dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en de VSN dat de klacht is ontvangen. De ambtelijk secretaris informeert de klager over de verdere procedure.
- b. Indien de klacht direct (of indirect) betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie neemt dit lid niet deel aan de behandeling van de klacht.
- c. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in artikel 7 sub d, in behandeling wordt/is genomen bepaalt de voorzitter in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht daarnaast, geheel of op onderdelen, verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
- d. De ambtelijk secretaris zendt de klacht aan de betrokkene(n) met het verzoek binnen vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.

- f. Klager en betrokkene worden in de gelegenheid gesteld vóór de mondelinge behandeling kennis te nemen van de stukken die het dossier van de klachtencommissie vormen.

Artikel 9. Behandeling door de Klachtencommissie

- a. De voorzitter van de klachtencommissie opent de vergadering alleen indien de beide overige leden aanwezig zijn.
- b. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde.
- c. De mondelinge behandeling ten overstaan van de klachtencommissie heeft een besloten karakter.
- d. Klager en aangeklaagde worden in beginsel gezamenlijk gehoord met betrekking tot de klacht. Indien de aard van de klacht dit met zich meebrengt, of klager of aangeklaagde zulks uitdrukkelijk verzoekt kan de klachtencommissie besluiten klager of aangeklaagde afzonderlijk te horen.
- e. De klachtencommissie kan personen oproepen en horen binnen de VSN die direct bij de ingediende klacht betrokken zijn.
- f. De klachtencommissie kan deskundigen raadplegen.
- g. De voorzitter sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is worden klager en betrokkene daarover geïnformeerd onder opgave van redenen en met vermelding van de termijn waarop naar verwachting de beslissing op de klacht zal worden gegeven.

Artikel 10. Beoordeling

- a. De klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk indien:
- de klacht betrekking heeft op een persoon of gebeurtenis waarover zij niet bevoegd is te oordelen;
 - de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegde;
 - de klacht al eerder door de Klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling van de klacht rechtvaardigen;
 - de klacht onbegrijpelijk, althans innerlijk tegenstrijdig of kennelijk ongegrond is;
 - het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur van de VSN.
- c. Het oordeel van de klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het berust. Het oordeel van de klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend.
- d. Het oordeel van de klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan aangeklaagde en aan het bestuur van de VSN.
- e. Het bestuur van de VSN deelt schriftelijk, met redenen omkleed, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak mede aan klager, aangeklaagde en in afschrift aan de

klachtencommissie, of hij maatregelen neemt naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie en, zo ja, welke.

Artikel 11. Slotbepalingen

- a. Het bestuur van de VSN ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van de VSN beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.

Dit reglement is vastgesteld door de ALV op 2 juni 2012.