

Klachtenprocedure Patiëntenvereniging Aangeboren Hartafwijkingen (“PAH”)

KLACHTENPROCEDURE

PAH kent een klachtenregeling die voorziet in de mogelijkheid tot het indienen van een klacht over het handelen van aan PAH verbonden bureaumedewerkers, vrijwilligers en bestuursleden (vanaf hier: ‘medewerkers’) en over vermeende onregelmatigheden in verband met de dienstverlening door PAH.

De klachtenregeling vormt onderdeel van het door PAH gehanteerde stelsel van kwaliteitsbevordering en -bewaking en is beginsel bedoeld voor leden en medewerkers van PAH.

Klachten als bedoeld in de klachtenregeling worden behandeld door de Secretaris, of als het de Secretaris betreft of de Secretaris verhinderd is, de Voorzitter. Klachten kunnen worden gericht aan het kantooradres van de PAH, t.a.v. de Secretaris.

Alleen schriftelijk ingediende klachten, die ondertekend zijn en de in artikel 2 van de klachtenregeling genoemde informatie bevatten, worden in behandeling genomen.

Reglement inzake behandeling van klachten

Inleiding

Dit reglement heeft betrekking op:

1. klachten over het handelen van aan PAH verbonden bureaumedewerkers, vrijwilligers en bestuursleden (vanaf hier: ‘medewerkers’)
2. klachten over vermeende onregelmatigheden in verband met de dienstverlening door PAH.

De behandeling van de hiervoor bedoelde klachten geschiedt door de Secretaris, of als het de Secretaris betreft of de Secretaris verhinderd is, de Voorzitter. Klachten kunnen worden gericht aan het kantooradres van de PAH, t.a.v. de Secretaris.

Reglement

Artikel 1

1. Een ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan PAH verbonden medewerker zich in diens handelen jegens hem heeft gedragen, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Secretaris.
2. Een ieder die wil klagen over vermeende onregelmatigheden in verband met de dienstverlening door PAH, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de Secretaris.
3. Een klacht kan niet uitsluitend over een factuur of declaratie gaan.

Artikel 2

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
 - e. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is naar de mening van de Secretaris, draagt de klager zorg voor een vertaling.
3. De klacht bevat een voorstel voor afwikkeling van de klacht.

Artikel 3

1. De Secretaris bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen tien werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
 - a. de afhandelingstermijn;
 - b. de verdere procedure;
 - c. de contactpersoon;
 - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De Secretaris zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.
4. De Secretaris zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug aan de klager. Het begeleidende schrijven vermeldt de reden van terugsturen.

Artikel 4

1. De Secretaris is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
 - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de andere bevoegde instantie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
 - b. indien zij betrekking heeft op handelen dat langer dan één jaar na constatering daarvan of langer dan twee jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
 - c. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De Secretaris neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij dit reglement gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de Secretaris klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

Artikel 5

Indien de Secretaris de klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. De behandeling van de klacht geschiedt door een functionaris of functionarissen die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

Artikel 6

1. De Secretaris stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7

De Secretaris handelt de klacht zo spoedig mogelijk af.

Artikel 8

1. De Secretaris stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht en van eventuele aanbevelingen aan de dagelijks beleidsbepaler.
2. De beslissing van de Secretaris strekt tot:
 - a. gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. ongegrondverklaring van de klacht.

Artikel 9

De klacht vervalt zodra klager aan de Secretaris te kennen geeft dat de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 10

De Secretaris draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

Artikel 11 Evaluatie

Zo vaak als nodig, maar in ieder geval één keer per drie jaar wordt deze procedure geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De procedure en wijzigingen daarin worden vastgesteld door de algemene ledenvergadering met meerderheid van stemmen.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Deze procedure geldt met ingang van 1 januari 2012.

Aldus vastgesteld in de ALV van 30-3-2012