

Patiëntenvereniging Aangeboren Hartafwijkingen
Opgericht 18 september 2001, Bilthoven
KvK Utrecht 30175854

Zeecroft 13, 1949 BK Wijk aan Zee
Postbus 3071, 1801 GB Alkmaar
www.aangeborenhartafwijking.nl



KLACHTENPROCEDURE

KLACHTENPROCEDURE

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

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

Klachten als bedoeld in de klachtenregeling worden behandeld door de secretaris, of als het de secretaris betreft dan wel 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.

Klachtenprocedure

Reglement inzake behandeling van klachten

Inleiding

Dit reglement heeft betrekking op:

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

De behandeling van de hiervoor bedoelde klachten geschiedt door de secretaris, in overleg met de rest van het bestuur. Of als het de secretaris betreft dan wel de secretaris verhinderd is, de voorzitter. Klachten kunnen worden gericht aan het kantooradres van de PAH, t.a.v. de secretaris. De secretaris draagt zorg voor het delen van de klacht met de rest van het bestuur.

Reglement

Artikel 1

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

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 onderbouwing van de klacht.
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 kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

Artikel 3

1. De secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien werkdagen aan de klager.
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.
4. De secretaris zendt een klacht waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is tot afhandeling onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de klager.

Klachtenprocedure

5. 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/haar daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de secretaris de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis. Hierdoor wordt er ook van het horen afgezien.

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 het bestuur c.q. de bestuursleden 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, binnen een maand na bevestiging van ontvangst van de klacht. Indien van deze termijn wordt afgeweken dient dit door de secretaris onderbouwd te worden.
2. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 7

De secretaris handelt de klacht binnen 2 weken na de hoorng af. Hierdoor komt de maximale behandeltermijn op 8 weken.

Artikel 8

1. De secretaris stelt de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen aan het bestuur.
2. De beslissing strekt tot:
 - a. Gegrondverklaring van de klacht; of
 - b. Ongegrondverklaring van de klacht.

Klachtenprocedure

Artikel 9

De klacht is afgehandeld zodra de 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, danwel door de uitspraak van het bestuur.

Artikel 10

De secretaris draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten in een intern register van de PAH.

Artikel 11

1. Het bestuur stelt de klachtenprocedure en wijzigingen in de klachtenprocedure op.
2. De klachtenprocedure en wijzigingen in de klachtenprocedure worden vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering met meerderheid van stemmen.

Aldus vastgesteld in de ALV 17 juni 2020