

# Klachtenregeling

Door de inzet van veel vrijwilligers lukt het de Fragiele X Vereniging om te functioneren. Het bestuur sluit echter niet uit dat er geen fouten worden gemaakt, vandaar dat zij besloten heeft om een Klachtenregeling op de stellen voor leden en evt. niet-leden van onze vereniging.

Op dit moment is Rob Hollandmans klachtfunctionaris

## **Fragiele X Vereniging Nederland**

De in dit beleidsdocument opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

### **Woord vooraf**

De rechtsvorm van de Fragiele X Vereniging is een "Vereniging". Zij handelt volgens statuten met volledige rechtsbevoegdheid.

Deze statuten zijn vastgesteld op 06 november 2007 ten kantore van Mr. Adriana Maria Johanna Hommes-Kuijjer, notaris ter standplaats Apeldoorn. Het bestuur heeft er behoefte aan voor leden en niet-leden van de vereniging de drempel te verlagen om uiting te geven aan gevoelens van onvrede en/of onheus bejegenen. Om die reden is besloten een klachtenregeling op te stellen.

Vanuit de gedachte dat "een klacht een gratis advies van de klager is", biedt een klachtenregeling nog een voordeel.

De Fragiele X Vereniging werkt met een aantal vrijwilligers en een betaalde vaste kracht. Zij verzorgen de bijeenkomsten en werkzaamheden van de vereniging, kantoorhoudende te Oosterhout.

Hoewel het absoluut niet zo is dat er veel fouten gemaakt worden, is ook niet geheel uit te sluiten dat er fouten worden gemaakt.

Een laagdrempelige klachtenregeling zal er toe bijdragen dat uitingen van onvrede en klachten aandacht krijgt en moet leiden tot het aanbrenge van verbeteringen in het werk van de patiëntenvereniging zodat onvrede niet blijft doorwerken.

Met het introduceren van een brede kring van klachtengerechtigden wordt niemand die direct of indirect betrokken is bij het handelen van de patiëntenvereniging het klachtrecht ontnomen. Als de klager/beklaagde daartoe niet zelf in staat is, namens hem zijn wettelijke vertegenwoordiger (d.w.z. zijn mentor of curator, of indien hij minderjarig is: zijn ouder of voogd), een schriftelijk gemachtigde, een ouder kind, broer of zus.

## **ARTIKEL 1**

**Voor de toepassing van het bij/of krachtens deze regeling bepaalde wordt verstaan onder:**

**Het bestuur:** het bestuur van de patiëntenvereniging.

**De commissie:** de klachtencommissie ingesteld door het bestuur .

**De klacht:** een uiting van onvrede betreffende een gedraging, de bejegening of behandeling van/door namens de patiëntenvereniging handelende personen, voor zover deze in strijd zijn met de verwezenlijking van de doelstelling van de vereniging. Een gedraging kan zijn een handelen, maar ook een nalaten en het nemen van besluiten met gevolgen voor de klager.

**De klager:** degene die de klacht indient of laat indienen. Een ieder die van mening is dat de aangeklaagde(n) in strijd met de doelstelling van de patiëntenvereniging handelt(handelen) en/of zich onjuist bejegend voelt, kan een klacht indienen.

**De aangeklaagde:** degene tegen wie de klacht zich richt.

## **ARTIKEL 2**

### **Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie**

#### **Lid 1**

De patiëntenverenigingen stelt een commissie in die is belast met de behandeling van klachten overeenkomstig het bepaalde in dit reglement.

#### **Lid 2**

De commissieleden en hun plaatsvervangers worden op voordracht van het bestuur benoemd, geschorst en ontslagen door de Algemene Ledenvergaderingen. Voorafgaand aan de voordracht aan de Algemene Ledenvergaderingen kan het bestuur overgaan tot "voorlopige" benoeming en schorsing. In geval van een tussentijdse vacature treedt een plaatsvervanger op, onverminderd het bepaalde in lid 4 van dit artikel.

#### **Lid 3**

De klachtencommissie zal bestaan uit 'gewone leden' die worden benoemd door de patiëntenvereniging en een lidvoorzitter. De lidvoorzitter (hierna te noemen voorzitter) wordt benoemd door de "gewone" leden van de klachtencommissie. Deze personen mogen geen binding hebben met de patiëntenvereniging in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

#### **Lid 4**

Voor elk lid van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.

Aan de plaatsvervangende leden worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan de leden welke zij dienen te vervangen. Een plaatsvervanger treedt op:

- a. indien een lid van de klachtencommissie verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen.
- b. ingeval van een nog niet vervulde vacature in de klachtencommissie
- c. indien een lid van de klachtencommissie zich op grond van artikel 3 beroept op het verschoningsrecht of wordt gewraakt.

## **ARTIKEL 3**

### **Wraking en verschoningsrecht**

#### **Lid 1**

Iedere betrokkene heeft het recht om een lid van de commissie te wraken, wanneer hij van oordeel is dat zodanig commissielid bevooroordeeld is tegenover één der betrokkenen. Het verzoek tot deze wraking moet de redenen van de wraking nauwkeurig omschrijven en uiterlijk binnen twee weken bij de commissie worden ingediend.

De voorzitter van de commissie beslist over de wraking; indien het verzoek hemzelf betreft zal de plaatsvervangende voorzitter dienaangaande beslissen.

#### **Lid 2**

Ook kan een lid van de klachtencommissie zich verschonen indien hij van oordeel is dat zijn betrokkenheid bij de klacht een onafhankelijke beoordeling in de weg kan staan.

## **ARTIKEL 4**

### **Indienen en behandelen van een klacht**

#### **Lid 1**

Een klacht wordt bij voorkeur schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is:

Klachtencommissie ,  
p/a Fragiele X Vereniging Nederland  
Postbus 260  
4900 AG OOSTERHOUT  
Telefoon 076 – 578 13 86  
e -mail: [info@fragielex.nl](mailto:info@fragielex.nl)

#### **Lid 2**

De klager ontvangt binnen 10 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure. Indien de klacht mondeling is ingediend, zal deze in de schriftelijke bevestiging zo volledig mogelijk moeten zijn omschreven.

#### **Lid 3**

De klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan binnen 10 werkdagen aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

#### **Lid 4**

De commissie kan informatie inwinnen door inzage in alle voor de behandeling van de klacht relevante bescheiden.

#### **Lid 5**

De commissie kan een ieder die betrokken is bij de klacht verzoeken inlichtingen te verstekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.

#### **Lid 6**

De klager en de aangeklaagde worden in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk een toelichting te geven over zijn klacht, respectievelijk verweer te voeren tegen de klacht. Op verzoek van de klager of aangeklaagde kan het horen door de commissie apart van elkaar plaatsvinden. Indien betrokkenen gescheiden zijn gehoord, kan de commissie besluiten beiden nogmaals te horen, al dan niet gescheiden. Via een schriftelijk verslag wordt de inhoud van het besprokene zowel aan de afwezige- als aan de aanwezige partij medegedeeld.

#### **Lid 7**

De commissie kan zich laten adviseren door deskundigen.

#### **Lid 8**

Elk commissielid en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

De commissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven plicht mee.

#### **Lid 9**

De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bij staan door hen aan te wijzen personen.

## **ARTIKEL 5**

### **Lid 1**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien zij wordt ingetrokken of naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

### **Lid 2**

Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten, indien blijkt:

- a. dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere aangeklaagde betreft
- b. dat de klacht geen betrekking heeft op een bezwaar als bedoeld in artikel 1
- c. dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.

### **Lid 3**

Indien op grond van het vorige lid wordt besloten de klacht buiten behandeling te laten dan wordt dit medegedeeld aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de patiëntenvereniging.

De klager kan tegen deze beslissing in beroep gaan bij het bestuur.

### **Lid 4**

De commissie heeft de bevoegdheid een klager door te verwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van de commissie, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

De commissie kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra de commissie verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.

## **ARTIKEL 6**

### **Lid 1**

Tenzij artikel 5 is toegepast, stelt de commissie binnen 4 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie van de vereniging in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De commissie kan hierbij aanbeveling doen. Indien de commissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de aangeklaagde, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

### **Lid 2**

De commissie beslist onafhankelijk, zonder last of ruggespraak.

### **Lid 3**

Na zich een oordeel te hebben gevormd, deelt de commissie dat terstond schriftelijk mede aan de klager en de aangeklaagde. Indien het bestuur niet de aangeklaagde is ontvangt deze eveneens een afschrift

## **ARTIKEL 7**

### **Lid 1**

De commissie geeft haar oordeel over de klacht. De klacht kan gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond worden bevonden.

Indien een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard, deelt het bestuur van de vereniging aan klager, beklagde en commissie, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk één maand na het oordeel van de commissie, schriftelijk mede welke maatregelen het naar aanleiding van dat oordeel en de daarin opgenomen aanbevelingen zal nemen. Bij afwijking van deze termijn deelt het bestuur dit met redenen omkleed mee aan de klager, de beklagde en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Het bestuur is gehouden om het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie in principe over te nemen. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan het bestuur hiervan afwijken. Het dient hiervoor zwaarwichtige redenen te hebben en is gehouden om, alvorens een van het oordeel en de aanbevelingen afwijkende beslissing te nemen, de klachtencommissie te horen.

Indien het bestuur afwijkt van het oordeel van de klachtencommissie en de daarin opgenomen aanbevelingen, dient zij haar beslissing met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

### **Overige bepalingen**

## **ARTIKEL 8**

Het in dit reglement gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de burgerlijke rechter, de betreffende Algemene Ledenvergaderingen, het bestuur van de patiëntenvereniging of overige organen die daartoe bevoegd zijn.

## **ARTIKEL 9**

De kosten die de klachtencommissie voor het behandelen van de klacht maakt worden vergoed door de aan deze regeling deelnemende patiëntenvereniging.

## **ARTIKEL 10**

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag zal worden opgenomen in de jaarverslagen van de patiëntenvereniging, voor zover het de betreffende vereniging aangaat.

## **ARTIKEL 11**

**Lid 1**

Dit reglement wordt - vergezeld van een aanbeveling van de besturen en (behoudens de eerste keer) de commissie - vastgesteld en gewijzigd door de Algemene ledenvergaderingen.

**Lid 2**

Voorstellen tot wijziging van het reglement worden voorgelegd aan de commissie.