



Interne Klachtenregeling van de ITP Patiëntenvereniging Nederland

De ITP-PV doet haar uiterste best om haar doelgroep zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of anders dan afgesproken. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een klacht kan ingediend worden bij de ITP-PV en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

ARTIKEL 1

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

- Klacht – *Op schrift gestelde uitdrukking van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, procedure, waarvoor ITP-PV verantwoordelijk is*
- Klager – *Degene die de klacht kenbaar maakt, met de bedoeling de klachtencommissie van ITP-PV daarover een uitspraak te laten doen*
- Aangeklaagde/betrokkene – *Degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de medewerker van ITP-PV onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd opgesteld*

ARTIKEL 2

Samenstelling, benoeming en ontslag van de leden van de klachtencommissie

Lid 1

ITP-PV 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 van ITP-PV benoemd, geschorst en ontslagen door de Algemene Ledenvergadering. Voorafgaand aan de voordracht aan de Algemene Ledenvergadering 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 Algemene Ledenvergadering 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 ITP-PV in de zin van een dienstverband of een bestuurslidmaatschap.

Lid 4

Voor de voorzitter van de klachtencommissie wordt een plaatsvervanger benoemd.

De plaatsvervangend voorzitter treedt op als voorzitter:

- a. indien de voorzitter van de klachtencommissie verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen.
- b. indien de voorzitter 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 na het bekend worden met deze redenen bij de commissie worden ingediend.

De voorzitter van de commissie beslist over de wraking; indien het verzoek hemzelf betreft zal de plaatsvervangend 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 schriftelijk aan de commissie voorgelegd. Het adres van de commissie is: klachtencommissie@itp-pv.nl

Lid 2

De klager ontvangt binnen 2 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van de klacht. Voorts wordt daarin melding gemaakt van de verdere procedure.

Lid 3

De klachtencommissie meldt de klacht en de inhoud daarvan vervolgens binnen 3 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 verstrekken 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. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is.

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 alle overige betrokkenen, voorafgaande aan elke behandeling van de klacht, de hier omschreven geheimhoudingsplicht 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 situatie zoals bedoeld in artikel 1 en waarvoor ITP-PV dus niet verantwoordelijk is;



c. dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter, mediator of deel uitmaakt 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 betrokken 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 8 weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie van de betreffende 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 het bestuur 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 en de beslissing van de commissie een aanwijzing bevat in de richting van het bestuur, deelt het bestuur aan klager, beklagde en commissie, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk <TERMIJN> 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 het zijn 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 om in plaats van een klachtbehandeling bij de klachtencommissie te klagen bij de burgerlijke rechter, de Algemene Ledenvergadering, het bestuur van ITP-PV 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 ITP-PV.

ARTIKEL 10

De commissie brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag zal worden opgenomen in het jaarverslag van de ITP-PV.

ARTIKEL 11

Lid 1

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

Lid 2

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

ARTIKEL 12

Dit reglement treedt in werking direct na de Algemene Ledenvergadering van de ITP-PV op 31 oktober 2020

Bijlagen

- Klachtenformulier via website wordt gemaakt met directe verzending naar klachtencommissie