



## Klachtenregeling NVPG

De Nederlandse Vereniging voor patiënten met Paragangliomen, ook genoemd Glomustumoren (NVPG) 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 worden uitgevoerd. Waar mensen werken gaat soms iets fout. Voor u als (gezins)lid dan wel betrokkene/derde kan dat aanleiding zijn een klacht in te dienen. De NVPG hoort het graag als iets beter kan; daar kunnen wij van leren.

In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een (gezins)lid dan wel betrokkene of derde een klacht kan indienen bij de NVPG en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

### Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende 2 manieren worden ingediend:

- a. Schriftelijk per adres NVPG, Van der Meerstraat 20, 2013 DZ Haarlem
- b. Per e-mail: [bestuur@paragangliomen.nl](mailto:bestuur@paragangliomen.nl)

Klachten die anoniem worden ingediend kunnen helaas niet in behandeling worden genomen.

### Registratie en behandeltermijn

Iedere klacht wordt geregistreerd. Een klacht wordt zo snel mogelijk behandeld doch uiterlijk binnen 6 weken beantwoord.

### Procedure in eerste aanleg

Het bestuur van de NVPG zal in eerste instantie proberen de klacht samen met de klager en met degene tegen wie de klacht gericht is in overleg proberen op te lossen.

- a. Binnen het bestuur wordt een Klachtenfunctionaris vastgesteld;
- b. De klachtenfunctionaris neemt naar aanleiding van de binnengekomen klacht contact op met de klager;
- c. De klachtenfunctionaris organiseert een gesprek met klager en de betrokkene waarin geprobeerd wordt tot een oplossing te komen.

Mocht deze procedure niet leiden tot de gewenste oplossing én de klager is lid van de NVPG dan wordt de klacht in overleg met de klager afgehandeld volgens het Reglement Klachtencommissie PGO (zie onderstaande "Procedure in tweede aanleg").

Voor niet leden, betrokkenen of derde wordt volstaan met de "Procedure in eerste aanleg".

Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt de NVPG binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.



## Procedure in tweede aanleg

Levert de procedure in eerste aanleg niet het gewenste resultaat op dan staat dan wordt de klacht verder opgepakt volgens het Reglement Klachtencommissie PGO. Deze is ingesteld in november 2011 ten behoeve van landelijke organisaties van mensen met een handicap, patiënten en ouderen.

## Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. PGOsupport: PGOsupport is het bureau voor het versterken van patiënt-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (PGO-organisaties). PGOsupport is een onafhankelijke netwerkorganisatie, die haar diensten aanbiedt aan alle PGO-organisaties. PGOsupport levert ondersteuning op maat;
- b. NVPG: Nederlandse Vereniging voor patiënten met Paragangliomen, ook genoemd Glomustumoren;
- c. Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGOsupport die door de directeur/bestuurder van PGOsupport is aangewezen als ambtelijk secretaris;
- d. Klager: het lid van de NVPG die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken;
- e. Klacht: een op schrift gestelde uiting van ongenoegen met betrekking tot het handelen van een bestuurslid dan wel een ander die namens de organisatie een activiteit uitvoert in de breedste zin van het woord;
- f. Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens de NVPG een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd;
- g. Reglement: het reglement van de Klachtencommissie PGO.

## Artikel 2 Instelling klachtencommissie

De Klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van de NVPG.

## Artikel 3 Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie en de ambtelijk secretaris daarvan 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 van de Klachtencommissie.

## Artikel 4 Samenstelling Klachtencommissie

- a. De Klachtencommissie bestaat uit (tenminste) 3 leden;
- b. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris;
- c. Eén lid is lid op voordracht van het bestuur van de NVPG;
- d. De voorzitter en het derde lid zijn geen lid van de NVPG;
- e. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.



#### Artikel 5 Benoeming leden Klachtencommissie

- a. Het bestuur van de NVPG benoemt een lid op voordracht van dat bestuur tot lid van die commissie voor een periode van 3 jaar. Tevens benoemt het bestuur een lid op voordracht van het bestuur tot plaatsvervangend lid van de commissie voor eenzelfde periode;
- b. De directeur van PGOsupport stelt vast welke personen in een kalenderjaar als voorzitter en derde lid kunnen optreden;
- c. Op grond van volgorde en beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van de NVPG voorgedragen. Het bestuur van de NVPG benoemt de Klachtencommissie.

#### 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 van de Klachtencommissie, de klager en de betrokkene evenals de archivering;
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de Klachtencommissie en behandelt de klachten in overeenstemming met de bepalingen van dit reglement en de nadere aanwijzingen van de Klachtencommissie;
- c. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de termijnen waarvoor de leden van de Klachtencommissie zijn benoemd;
- d. De ambtelijk secretaris structureert zijn werkzaamheden zoveel mogelijk volgens schriftelijk vastgelegde standaardprocedures.

#### Artikel 7 De klager

- a. Als klager kan optreden een lid van de NVPG dan wel zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger;
- b. En lid dat in staat kan worden geacht tot een redelijke waardering van zijn belangen ter zake wordt niet zonder zijn/haar toestemming vertegenwoordigd;
- c. 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 het recht de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter, de administratieve rechter of strafrechter.

#### Artikel 8 Voorbereiding op de behandeling door de Klachtencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen 2 weken na ontvangst van het bericht van de klager en de NVPG dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en de NVPG 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 van de Klachtencommissie in overleg met de klager,



of en voor welk onderdeel 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 4 weken schriftelijk een reactie te (doen) geven;
- e. De Klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd ontvangt de 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 beide overige leden aanwezig zijn;
- b. Onder de voorzitter en de leden wordt mede verstaan de plaatsvervangende leden;
- c. De voorzitter heeft de leiding over de zitting en bepaalt de orde;
- d. De mondelinge behandeling ten overstaan van de Klachtencommissie heeft een besloten karakter;
- e. De voorzitter van de Klachtencommissie sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de Klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de Klacht(en) te komen. De Klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen 3 maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van 3 maanden ontoereikend is, worden de klager en de 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 Deskundigen

- a. De Klachtencommissie kan het advies inroepen van deskundigen;
- b. De klachtencommissie kan een deskundige uitnodigen de mondelinge behandeling van de klacht geheel of gedeeltelijk bij te wonen om op verzoek van de voorzitter van zijn deskundigheid blij te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene;
- c. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de Klachtencommissie. Indien de Klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toe laat tot de mondelinge behandeling wordt het daartoe strekkende besluit ter kennis gebracht van degene die het verzoek heeft gedaan. Het besluit wordt schriftelijk vastgelegd en vermeldt de gronden waarop het berust. Een afschrift van het besluit wordt toegevoegd aan het dossier.

#### Artikel 11 Beoordeling

- a. De Klachtencommissie verklaart de klacht, zo mogelijk zonder mondelinge behandeling, niet-ontvankelijk, althans ongegrond, indien:



## Nederlandse Vereniging voor patiënten met Paragangliomen, ook genoemd Glomustumoren

[www.paragangliomen.nl](http://www.paragangliomen.nl)

- 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 klager;
  - 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 3 jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De Klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klacht(en). De Klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de Klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het dagelijkse bestuur van de NVPG;
- c. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt op schrift gesteld onder vermelding van de gronden waarop het rust. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt door of namens de voorzitter ondertekend;
- d. Het oordeel van de Klachtencommissie wordt toegezonden aan de klager, aan betrokkene en het dagelijks bestuur van de NVPG.

### Artikel 12 Slotbepalingen

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

Deze klachtenregeling is op 7 oktober 2017 tijdens de Algemene Ledenvergadering voorgelegd aan de leden van de vereniging en **wel/niet** akkoord bevonden.