

Klachtenregeling van Leven met blaas- of nierkanker

Het bestuur en overige vrijwilligers van Leven met blaas- of nierkanker doen hun uiterste best om de leden en andere leden van de achterban van de vereniging zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er zaken fout gaan of niet zoals afgesproken.

Probeer dan eerst met argumenten hetgeen gebeurd is, te bespreken met diegene die het aangaat. Als u er dan met die persoon niet op een goede manier uitkomt, kunt u een klacht indienen bij het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een verenigingslid of een lid van de achterban een klacht kan indienen bij Leven met blaas- of nierkanker en hoe de vereniging deze klacht afhandelt.

Definities

Leven met blaas- of nierkanker verstaat onder:

- a een klacht: een op schrift gestelde uitdrukking van ongenoegen met betrekking tot een activiteit, procedure of handeling waarvoor Leven met blaas- of nierkanker verantwoordelijk is;
- b de klager: degene die een klacht kenbaar maakt, met de bedoeling het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker daarover een uitspraak te laten doen;
- c de beklagde: degene waartegen de klacht zich richt, dan wel de vrijwilliger van Leven met blaas- of nierkanker onder wiens verantwoordelijkheid datgene plaatsvond naar aanleiding waarvan de klacht werd ingediend;
- d het klaagschrift: een schriftelijk stuk waarin de klager zijn klacht kenbaar maakt;
- e een verweerschrift: een schriftelijk stuk waarin de beklagde zich verdedigt tegen een klacht;
- f de behandelaar: degene die door het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker is aangewezen om er voor te zorgen dat alles met betrekking tot de klacht goed verloopt;
- g Levenmetkanker-beweging:
bezoekadres: Churchillaan 11, 4e etage, Utrecht, telefoon: 030 291 60 90
correspondentieadres: Postbus 8152, 3503 RD Utrecht
e-mail: secretariaat@levenmetkanker-beweging.nl
website: www.levenmetkanker-beweging.nl
- h de betrokkene of betrokken partij: de klager, de verweerder, het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker.
- i het bestuur: het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker;
- j Waar in deze regeling de mannelijke vorm wordt gebruikt, is daarmee ook de vrouwelijke bedoeld.

Artikel 1 Het indienen van een klaagschrift

- 1.1 U kunt een klacht schriftelijk of mondeling indienen bij het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker. Als u dat schriftelijk wilt doen, stuur dan een brief met een nauwkeurige omschrijving van de klacht naar:

Leven met blaas- of nierkanker
p/a Levenmetkanker-beweging
Postbus 8152
3503 RD Utrecht

U mag de klacht ook per e-mail melden. Het email-adres is: info@blaasofnierkanker.nl.

Als u een klacht mondeling wilt indienen, neem dan telefonisch contact op met één van de bestuursleden. Bij het secretariaat van Leven met blaas- of nierkanker, telefoonnummer 030 291 60 90, kunt u het telefoonnummer van een bestuurslid opvragen. Als u dan telefonisch contact opneemt met dat bestuurslid, noteert dat bestuurslid de klacht en de verdere gegevens die nodig zijn om uw klacht te kunnen behandelen.

Artikel 2 Het behandelen van een klacht

- 2.1 Het bestuur wijst een behandelaar aan. De behandelaar legt een klachtendossier aan en zorgt ervoor dat dit dossier steeds de laatste schriftelijke stukken en verklaringen bevat. De behandelaar legt verklaringen die aan het bestuur zijn gericht schriftelijk vast en maakt kopieën van binnengekomen stukken.
- 2.2 Zowel de klager als de verweerder kunnen zich op elk moment in de klachtenprocedure door een ander op eigen kosten laten informeren, adviseren, bijstaan of vertegenwoordigen.
- 2.3 De behandelaar stuurt de klager zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vijf werkdagen nadat het secretariaat van Leven met blaas- of nierkanker de klacht heeft ontvangen, een schriftelijke bevestiging dat het bestuur de klacht heeft ontvangen. De klager ontvangt dan ook informatie over hoe het verder gaat met de behandeling van de klacht.
- 2.4 De behandelaar stuurt ook binnen vijf dagen nadat het bestuur de klacht heeft ontvangen, een kopie van de klacht naar de beklagde met het verzoek een reactie te geven of een verweerschrift in te dienen. De verweerder ontvangt ook informatie over de verdere behandeling van de klacht.
- 2.5 Het verweerschrift moet bij het secretariaat van Leven met blaas- of nierkanker binnen zijn binnen tien werkdagen na ontvangst van het verzoek een verweerschrift in te dienen. Het bestuur kan op verzoek van de verweerder de termijn voor het indienen van het verweerschrift éénmaal verlengen met tien werkdagen.
- 2.6 Het bestuur beoordeelt de klacht, het verweerschrift en alle schriftelijke stukken die op de klacht betrekking hebben. Als het bestuur uit minder dan drie personen bestaat, wordt het aantal leden van het bestuur aangevuld als ware er sprake van wraking of verschoning zoals bedoeld in artikel 4.4.

Artikel 3 Buiten behandeling laten van de klacht

- 3.1 Het bestuur kan een klacht buiten behandeling laten als blijkt:
 - a dat een gelijke klacht van dezelfde klager nog in behandeling is, tenzij het een andere beklagde betreft;
 - b dat de klacht geen betrekking heeft op een gedraging zoals bedoeld in de definities van deze klachtenregeling.
 - c dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging;
 - d dat de inhoud van de klacht in behandeling is bij de burgerlijke rechter of deel uit maakt van een strafrechtelijk onderzoek.Als het bestuur besluit de klacht op grond van dit artikel buiten behandeling te laten, wordt dit meegedeeld aan de klager en de beklagde.
- 3.2 Het bestuur kan een klager doorverwijzen naar een andere instantie die, naar het oordeel van het bestuur, een meer geëigende klachtenbehandeling of rechtsgang kan bieden.

- 3.3 Het bestuur kan de klacht als afgedaan beschouwen indien en zodra het bestuur verneemt dat de klager zich met deze klacht tot een andere instantie heeft gewend.

Artikel 4 Wraking en verschoning

- 4.1 De klager en de verweerder kunnen er bezwaar tegen maken dat een bepaald lid van het bestuur aan de beoordeling van de klacht deelneemt (wraking). Dat bezwaar kan worden gemaakt wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen of voorgedaan hebben die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.
- 4.2 De overige leden van het bestuur beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Als deze leden het niet met elkaar eens zijn, wordt aan het bezwaar tegemoet gekomen, of de leden vragen gezamenlijk aan de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging om te beslissen over het wrakingsverzoek. De uitspraak van de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging is bindend. De beslissing wordt, met redenen omkleed, schriftelijk meegedeeld aan de klager, de verweerder en het bestuur.
- 4.3 Een lid van het bestuur kan zich onttrekken aan de beoordeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen of voorgedaan hebben die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken. Dat lid is verplicht zich te onttrekken aan de beoordeling van een klacht in het geval dat de overige leden van het bestuur van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem of haar voordoen. Een lid onttrekt zich in ieder geval aan de beoordeling van een klacht indien hij of zij een binding heeft met één van de betrokken partijen in de zin van een familie- of levenspartnerband, een dienstverband of een andere relatie waarvoor de betrokken partij een vergoeding betaalt.
- 4.4 Als aan het bezwaar wordt tegemoet gekomen of onttrekking plaatsvindt, wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van het bestuur van Leven met blaas- of nierkanker. Deze vervanger kan ook gewraakt worden of kan zich ook op verschoning beroepen waarbij de voorgaande leden van dit artikel onverminderd van toepassing zijn. Als er om welke reden dan ook geen bestuursleden zijn die als vervanger van een lid van het bestuur op kunnen treden, nodigt het bestuur een gewoon lid, zoals bedoeld in artikel 4 van de statuten, uit om het gewraakte of het teruggetrokken lid van het bestuur te vervangen. Deze vervanging geldt uitsluitend voor de beoordeling van een bepaalde klacht. Als er geen vervanger beschikbaar is, draagt het bestuur de beoordeling van de klacht over aan de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging.

Artikel 5 De beoordeling van de klacht

- 5.1 Het bestuur kan inzage vragen van alle stukken die met de klacht te maken hebben. Ook kan het bestuur aan iedereen die betrokken is bij de klacht, of anderszins informatie kan geven met betrekking tot de klacht, vragen om inlichtingen te geven die met de klacht te maken hebben.
- 5.2 Het bestuur kan aan beide partijen vragen om hun standpunten schriftelijk of in een bijeenkomst mondeling nader toe te lichten. Als het bestuur aan beide partijen vraagt om hun standpunten in persoon toe te lichten, kunnen zowel de klager als de beklagde vragen of ze hun toelichting ieder afzonderlijk van elkaar mogen geven. Als partijen gescheiden hun toelichting hebben gegeven, kan het bestuur besluiten beide partijen daarna toch nog te vragen in een gezamenlijke bijeenkomst hun standpunten toe te lichten.

- 5.3 De behandelaar maakt van de bijeenkomsten verslagen en stuurt die verslagen naar alle betrokken partijen. Ook een partij die om welke reden dan ook geen mondelinge toelichting heeft gegeven of willen geven, ontvangt de verslagen.
- 5.4 De behandelaar stuurt steeds kopieën van de schriftelijke stukken en verklaringen die gericht zijn aan het bestuur en betrekking hebben op de ingediende klacht naar de klager en de beklagde.
- 5.5 Zowel de klager als de beklagde hebben het recht om het klachtendossier in te zien. Als deze betrokkenen van dit recht gebruik willen maken, dienen zij daarvoor een afspraak te maken met de behandelaar op welke datum, tijd en plaats het klachtendossier ter inzage ligt. In voorkomend geval kan het klachtendossier tot uiterlijk één uur voor de aanvang van een bijeenkomst worden ingezien.
- 5.6 Het bestuur kan zich op elk moment in de klachtenprocedure laten adviseren door een deskundige.

Artikel 6 De beslissing

- 6.1 Het bestuur probeert tot het uiterste tussen klager en beklagde te bemiddelen met het doel ze met elkaar te verzoenen of ten minste begrip voor elkaars standpunt te kweken zodat de klager de klacht intrekt. Trekt de klager de klacht in dan stuurt de behandelaar een schriftelijke bevestiging van deze intrekking naar klager en beklagde.
- 6.2 Als één van de partijen te kennen geeft bemiddeling niet of niet langer op prijs te stellen, sluit het bestuur de uitwisseling van stukken en standpunten.
- 6.3 Het bestuur verklaart binnen vier weken na de sluiting zoals bedoeld in het vorige lid, gemotiveerd op basis van alle schriftelijke stukken en mondelinge toelichtingen, de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of niet gegrond, al dan niet vergezeld van een advies. Als het bestuur meer tijd nodig heeft om tot een verklaring te komen, deelt de behandelaar dat mee aan de klager en de beklagde. De termijn kan éénmaal verlengd worden met vier weken.
- 6.4 De behandelaar deelt de verklaring van het bestuur schriftelijk en met redenen omkleed mee aan de klager en de beklagde, in voorkomend geval vergezeld van een advies van het bestuur.
- 6.5 In de schriftelijke mededeling van de verklaring wordt vermeld of partijen al dan niet een mondelinge toelichting hebben gegeven en/of al dan niet verschenen zijn op een bijeenkomst na daarvoor door het bestuur te zijn uitgenodigd.
- 6.6 De beslissing van het bestuur laat onverlet de rechten en wesen van de klager en de beklagde die voortvloeien uit het toepasselijke Nederlands recht.

Artikel 7 Maatregelen

- 7.1 In het geval dat het bestuur een klacht gegrond heeft verklaard en een advies heeft uitgebracht, deelt de beklagde de klager en het bestuur binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 6.4 bedoelde advies schriftelijk mee welke maatregelen hij naar aanleiding van het advies heeft genomen.
- 7.2 De in het vorige lid genoemde termijn kan éénmaal worden verlengd met vier weken. De beklagde dient hiervoor tijdig en met redenen omkleed een verzoek in te dienen bij het bestuur.

Artikel 8 Tweede beoordeling

Als de klager en/of de beklagde het niet eens is of zijn met de verklaring van het bestuur waarmee de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard, kunnen beide partijen aan de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging vragen de klacht nogmaals te beoordelen op basis van hetzelfde klachtendossier als waarop het bestuur haar beslissing baseerde. Als één van de partijen nieuwe feiten en/of omstandigheden, die van belang zijn voor de behandeling van de klacht, aan het klachtendossier wil toevoegen, beslist de klachtencommissie van de Levenmetkanker-beweging of zij die feiten en omstandigheden in het klachtendossier toelaten.

Artikel 9 Geheimhouding

- 9.1 Elk bestuurslid en verder iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken wordt, is tot geheimhouding verplicht van alles wat hij in die hoedanigheid verneemt.
- 9.2 Namens het bestuur deelt de behandelaar aan partijen en aan iedereen die bij de klacht betrokken is, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de geheimhoudingsplicht mee.
- 9.3 Als iemand de geheimhoudingsplicht niet respecteert of te kennen geeft dat hij de geheimhoudingsplicht niet zal respecteren, besluit het bestuur die persoon en zijn verklaringen niet in de behandeling van de klacht te betrekken.
- 9.4 Indien een lid van Leven met blaas- of nierkanker de geheimhoudingsplicht schendt, wordt dit lid, onverminderd het bepaalde in het vorige artikellid, op grond van artikel 6, lid 4 danwel lid 5 van de statuten ontzet uit het lidmaatschap van Leven met blaas- of nierkanker.

Artikel 10 Slot- en overgangsbepalingen

- 10.1 Dit reglement kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Leven met blaas- of nierkanker'.
- 10.2 Dit reglement is in werking getreden op 11 april 2015 na goedkeuring door de Algemene Ledenvergadering.