

Artikel 1 definities

<i>Transvisie</i>	Patiëntenorganisatie Transvisie
<i>Bestuur</i>	het bestuur van Transvisie
<i>Medewerkers</i>	iedereen die bij en voor Transvisie op vrijwillige basis werkzaamheden uitvoert, zoals: bestuursleden, groepsbegeleiders, secretariaatsmedewerkers
<i>Bezoeker</i>	bezoeker van een activiteit van Transvisie of iemand die met Transvisie in contact is geweest
<i>Klacht</i>	een uiting van ongenoegen van een medewerker of een bezoeker
<i>Klachtenregeling</i>	deze klachtenregeling van Transvisie ten behoeve van het afhandelen van klachten van medewerkers of bezoekers van Transvisie

Artikel 2 Klachtenregeling

- 2.1. De klachtenregeling biedt medewerkers en bezoekers de mogelijkheid een klacht te uiten en te laten onderzoeken op een zodanige wijze, dat daarbij een in redelijkheid te verlangen bescherming van de individuele belangen van de klager en van de medewerker tegen wie de klacht is gericht zijn gewaarborgd en de klacht binnen een redelijke termijn en met voldoende zorgvuldigheid wordt afgehandeld.
- 2.2. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als het aangelegenheden betreft die in een bij of krachtens de wet gegeven voorschrift reeds specifiek zijn geregeld.
- 2.3. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 3 De klachtbehandeling

- 3.1. Een klacht wordt behandeld door het bestuur.
- 3.2. Een medewerker of een bezoeker die rechtstreeks in zijn belang is getroffen door handelingen, nalaten van handelingen, beslissingen of niet nemen van beslissingen van een medewerker heeft het recht een klacht in te dienen bij het bestuur.
- 3.3 Indien de klacht als genoemd in lid 1 een klacht over het bestuur of een lid van het bestuur betreft, wordt de klacht eveneens bij het bestuur ingediend. Het bestuur heroverweegt de handeling, nalaten van een handeling, de beslissing of niet nemen van de beslissing en handelt de klacht verder af.
- 3.4. Bij een klacht als bedoeld in het derde lid kan de klager verzoeken de klacht voor te leggen aan een door partijen aan te wijzen onafhankelijke derde. De klachtenregeling is in dat geval van toepassing.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

- 4.1. De klacht dient schriftelijk en ondertekend bij het bestuur te worden ingediend, binnen een termijn van tien werkdagen nadat de handeling is verricht of het besluit kenbaar is gemaakt. De klager vermeldt naam, adres, dagtekening, de aard van de klacht en de motivering van de klacht. Indien van belang worden (kopieën van) documenten meegestuurd.
- 4.2. De ontvangst van de klacht en de datum daarvan wordt door het bestuur schriftelijk bevestigd. De bevestiging vermeldt tevens in het kort het verloop van de verdere procedure.
- 4.3. Het bestuur beoordeelt of een ingediende klacht ontvankelijk is. Het bestuur neemt alleen een klacht in behandeling als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - het betreft een individuele klacht;
 - de klager is zelf belanghebbende;
 - over hetzelfde feit of dezelfde gebeurtenis is door dezelfde klager niet eerder een klacht ingediend bij het bestuur;
 - de naam van de klager is bekend bij het bestuur.
- 4.4. Het bestuur onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd al die informatie in te winnen die het bestuur meent nodig te hebben om tot een beslissing te kunnen komen.
- 4.5. Het bestuur doet aan hoor en wederhoor.
- 4.6. Het bestuur kan een hoorzitting met partijen organiseren.
- 4.7. De klager en degene(-n) tegen wie de klacht is gericht kunnen zich tijdens het horen laten bijstaan door raadslieden. De kosten hiervan komen voor rekening van diegene die zich laat bijstaan.
- 4.8. Het bestuur stelt van hoor en wederhoor en/of van een hoorzitting een deugdelijk verslag op, dat recht doet aan hetgeen is besproken tijdens de hoorzitting.
- 4.9. Zo spoedig mogelijk na indiening van de klacht brengt het bestuur een schriftelijke en gemotiveerde beslissing op de klacht uit. Deze beslissing wordt genomen bij meerderheid van stemmen. De beslissing wordt schriftelijk ter kennis van partijen gebracht.

Artikel 5 Intrekking van de klacht

De klager kan op elk moment de klacht intrekken door dit schriftelijk te melden. Van deze melding wordt een afschrift verzonden aan degene(-n) tegen wie de klacht is gericht.

Artikel 6 Overige bepalingen

- 6.1. Het bestuur houdt tijdens de behandeling van de klacht een dossier bij. Dit dossier is in beginsel uitsluitend toegankelijk voor het bestuur. Na afronding van het onderzoek en uitspraak wordt het dossier gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard voor de volgende doelen:
- het bestuur beschikt over gegevens ten behoeve van verslaggeving en verantwoording;
 - het bestuur beschikt over gegevens bij recidive van degene tegen wie de klacht is gericht;
- 6.2. Geen enkele medewerker wordt in zijn positie binnen Transvisie geschaad vanwege het enkele feit dat hij als klager of degene tegen wie de klacht is gericht dan wel op enigerlei andere wijze betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals beschreven in deze klachtenregeling.
- 6.3. Een medewerker die betrokken is of wordt in een klachtenprocedure overeenkomstige deze klachtenregeling, is redelijkerwijs gehouden hieraan loyaal mee te werken, tenzij zwaarwichtige redenen, ter beoordeling door het bestuur, zich hiertegen verzetten.
- 6.4. Indien een klacht ongegrond blijkt te zijn, voorziet het bestuur in overleg met de medewerker tegen wie de klacht is gericht zo nodig in een passende rehabilitatie.
- 6.5. De medewerker die op de een of andere wijze bij de behandeling van een klacht is betrokken dient ten aanzien van al hetgeen deze in verband met de behandeling van de klacht verneemt, geheimhouding te betrachten, voor zover wet- en regelgeving zich hiertegen niet verzetten.

Artikel 7 Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging klachtenregeling Transvisie

- 7.1. De klachtenregeling wordt vastgesteld door het bestuur.
- 7.2. De klachtenregeling wordt vervolgens ter instemming voorgelegd aan de klankbordgroep. De klankbordgroep kan een voorstel tot wijziging van de klachtenregeling voorleggen aan het bestuur. Indien een wijziging wordt voorgesteld waar het bestuur mee instemt, stelt het bestuur de gewijzigde klachtenregeling opnieuw vast.
- 7.3. Het bestuur maakt de klachtenregeling binnen Transvisie bekend.

Vastgesteld door het bestuur op 2 en 27 maart 2015.

Instemming van de klankbordgroep op 27 maart 2015.