



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

Klachtenregeling Vereniging LVOI

Vastgesteld in het bestuur op 12 december 2022

De Vereniging LVOI 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.

In dat geval horen we het graag van u. We proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar klachten. Naast het komen tot een oplossing voor de klager gebruikt LVOI de binnengekomen klachten om de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren.

Goed gesprek

Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen. U kunt proberen uw klacht te bespreken met diegene die bij de klacht betrokken is. Wellicht komt u er samen op een goede manier uit. Indien dat niet afdoende is, hebben wij een klachtenprocedure, zodat u de mogelijkheid heeft om uw klacht breder in de organisatie kenbaar te maken.

In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe een lid dan wel betrokkene of derde een klacht kan indienen bij LVOI en hoe deze klacht wordt afgehandeld.

Wijze van uiting

Een klacht kan op de volgende manieren worden geuit:

1. Per brief: Landelijke Vereniging van Ouderinitiatieven, Sportmark 77, 1355 KE, Almere
2. Per e-mail: klacht@ouderinitiatieven.nl

Klachten die anoniem worden ingediend, worden uitgesloten van behandeling.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

Stappen

In de klachtenregeling van LVOI worden drie opeenvolgende stappen onderscheiden. Indien stap 1 niet tot de gewenste oplossing leidt, volgt stap 2, en leidt stap 2 niet tot de gewenste oplossing, volgt stap 3.

1. (Indien van toepassing): De leidinggevende van het orgaan waarin de direct betrokkene actief is probeert de klacht in overleg met de klager en direct betrokkene op te lossen.
2. De klacht wordt voorgelegd aan het bestuur van de LVOI
3. De klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie van LVOI

Ad 1. De leidinggevende van de direct betrokkene probeert de klacht in overleg met de klager en direct betrokkene op te lossen.

De secretaris van de LVOI wordt zo nodig door de leidinggevende geraadpleegd met betrekking tot het geven van een inhoudelijk oordeel over de klacht. De secretaris kan eventueel worden ingezet om de klacht in overleg met de klager en de direct betrokkene op te lossen.

Elke klacht wordt geregistreerd. De volgende gegevens worden genoteerd:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk, per e-mail).
- Naam, adres, huisnummer, postcode, plaats en telefoonnummer klager.
- Is de indiener als bestuurder of ouder betrokken bij een lid van de LVOI.
- Soort klacht.
- Omschrijving van de actie die LVOI onderneemt naar aanleiding van de klacht.
- Naam van de functionaris die de klacht behandelt.
- Datum waarop de klacht is afgehandeld.

Een klacht wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken afgehandeld. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn dan wordt de klager hierover bericht en wordt afgesproken op welke termijn de klacht wordt afgehandeld.

Uitgangspunt is om via bemiddeling tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de voorzitter van de LVOI.

Ad 2. De klacht wordt voorgelegd aan de voorzitter van LVOI

Elke klacht wordt geregistreerd (zie ad1). De indiener van de klacht ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging en een voorstel voor behandeling van de klacht. Uitgangspunt is om via bemiddeling binnen 6 weken na ontvangst van de klacht tot een oplossing van de klacht te komen. Bij de behandeling van de klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor gehanteerd. Het resultaat van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk vastgelegd en kenbaar gemaakt zowel aan klager als aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Indien het niet lukt om de klacht naar beider tevredenheid af te handelen, kan de klacht in overleg met de klager ter behandeling worden voorgelegd aan de klachtencommissie van LVOI.

Indien de klacht het functioneren van de voorzitter betreft, wordt de klacht voorgelegd aan een nader aan te wijzen lid van het bestuur van LVOI.

Ad 3. De klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie van LVOI.

LVOI heeft zich aangesloten bij de gezamenlijke klachtenregeling van PGO-Support, het bureau voor de versterking van patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (PGO-organisaties). Indien u uw klacht reeds mondeling heeft ingediend, zal LVOI u vragen uw klacht op schrift te stellen. In bijgevoegd reglement staan de werkwijze en bevoegdheden van de klachtencommissie van LVOI beschreven.

Reglement klachtencommissie LVOI

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. PGOsupport: PGOsupport is het bureau voor de versterking van patiënten-, gehandicapten- en ouderenorganisaties (PGO-organisaties). PGOsupport is een onafhankelijke netwerkorganisatie, die haar diensten aanbiedt aan alle PGO-organisaties. PGOsupport levert ondersteuning op maat.
- b. Ambtelijk secretaris: de medewerker van PGOsupport die door het bestuur van PGOsupport/ de voorzitter van PGOsupport is aangewezen als ambtelijk secretaris.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- c. Klager: degene die als bestuurder of ouder betrokken is bij een lid van de LVOI en die een klacht kenbaar maakt met de bedoeling een oordeel over de gegrondheid daarvan te doen uitspreken.
- d. 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.
- e. Betrokkene: het bestuurslid dan wel de persoon die namens LVOI een activiteit uitvoert naar aanleiding waarvan de klacht is geformuleerd.
- f. Reglement: het reglement van de klachtencommissie LVOI.

Artikel 2. Instelling klachtencommissie

De klachtencommissie is ingesteld door het bestuur van LVOI.

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.

Artikel 4. Samenstelling klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit (tenminste) drie leden.
- b. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
- c. Eén lid is lid van het bestuur van LVOI.
- d. De voorzitter en het derde lid zijn geen lid van LVOI.
- e. De voorzitter is bij voorkeur een jurist.

Artikel 5. Benoeming leden klachtencommissie



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- a. Het bestuur van LVOI benoemt een lid van het bestuur tot lid van de commissie voor een periode van drie jaar. Tevens benoemt het bestuur een lid van het bestuur tot plaatsvervangend lid van de commissie voor de periode van drie jaar.
- b. Het bestuur van PGOsupport/ de voorzitter van PGOsupport stelt vast welke personen in een kalenderjaar als voorzitter en als derde lid kunnen optreden.
- c. Op grond van volgorde en van beschikbaarheid worden beide leden door de ambtelijk secretaris aan het bestuur van LVOI voorgedragen. Het bestuur 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, de klager en betrokkene, evenals de archivering.
- b. De ambtelijk secretaris houdt administratie van de klachten die worden toegezonden aan de klachtencommissie en de termijn van klachtafhandeling en behandelt 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 persoon die als bestuurder of ouder betrokken is bij een lid van de LVOI.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- b. 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.
- c. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich tevens te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie zoals de burgerlijke rechter of de administratieve rechter.

Artikel 8. Voorbereiding op de behandeling door de klachtencommissie

- a. De ambtelijk secretaris bevestigt binnen twee weken na ontvangst van het bericht van de klager en LVOI dat er geen onderlinge afhandeling mogelijk is, aan de klager en LVOI 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 in overleg met de klager, of en voor welk onderdeel de klacht 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 vier weken schriftelijk een reactie te (doen) geven.
- e. De klachtencommissie bepaalt een datum voor de mondelinge behandeling, waarbij de klager en de betrokkene worden gehoord. Als betrokkene schriftelijk op de klacht heeft gereageerd, ontvangt klager daarvan een afschrift, tijdig vóór de mondelinge behandeling.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- 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 de 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 sluit de mondelinge behandeling onder opgave van de termijn waarop de klachtencommissie verwacht tot een oordeel over de klachten te komen. De klachtencommissie streeft naar een beslissing binnen drie maanden nadat de ambtelijk secretaris de ontvangst van de klacht aan klager heeft bevestigd. Indien tijdens behandeling van de klacht blijkt dat de termijn van drie maanden ontoereikend is, worden klager en 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.
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 blijk te geven. Een verzoek hiertoe kan worden gedaan door de klager en/of door betrokkene.



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- b. Een verzoek als bedoeld in het vorige lid staat ter beoordeling van de klachtencommissie. Indien de klachtencommissie een als deskundige aangemerkte persoon niet toelaat 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:
- 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;
 - 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 drie jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- b. De klachtencommissie spreekt zich uit over het al dan niet gegrond zijn van de aan haar voorgelegde klachten. De klachtencommissie doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Het oordeel van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van aanbevelingen aan het bestuur van LVOI



Landelijke vereniging van
Ouderinitiatieven

- 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 aan het bestuur van LVOI.

Artikel 12. Slotbepalingen

- a. Het bestuur van LVOI ziet toe op de naleving van het reglement.
- b. Het bestuur van LVOI beslist in gevallen waarin het reglement niet voorziet.
- c. Op dit reglement is het Nederlands recht van toepassing.