



## **Reglement klachtencommissie Asbestslachtoffers Vereniging Nederland**

### **Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

1.1 Vrijwilliger: een natuurlijk persoon die buiten een gezagsverhouding, onbetaald, werkzaamheden of diensten ten behoeve van een organisatie verricht.

1.2 Lid: een natuurlijk persoon die geregistreerd staat als lid of donateur van AVN

1.3 Klacht: Een schriftelijk bezwaar van een vrijwilliger of lid tegen een behandeling of bejegening door een medewerker of vrijwilliger van de organisatie waar hij of zij als vrijwilliger actief is of een lidmaatschap heeft, of tegen omstandigheden of condities binnen de organisatie, waaronder de vrijwilliger zijn of haar activiteiten verricht of het lid geregistreerd staat.

1.4 Klager: Een vrijwilliger of lid die een klacht indient of heeft ingediend.

1.5 Beklaagde: De persoon of de organisatie waarop de klacht betrekking heeft.

1.6 Klaagschrift: een schriftelijk stuk waarin de klager zijn klacht kenbaar maakt

1.7 Verweerschrift: een schriftelijk stuk waarin de beklagde zich verdedigt tegen een klacht

1.5 Waar in dit reglement de mannelijke vorm wordt gebruikt, is daarmee tevens de vrouwelijke bedoeld.

### **Artikel 2 Samenstelling Klachtencommissie**

2.1 De AVN kent een klachtencommissie die belast is met de behandeling van klachten in overeenstemming met dit reglement. De commissie voert haar werkzaamheden in volledige onafhankelijk uit. Dit geldt zowel ten aanzien van haar positie als haar taakuitoefening.

2.2 De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. Zij zijn ondermeer deskundig op sociaal- maatschappelijk of juridisch gebied. De Klachtencommissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris.

2.3 De Algemene Ledenvergadering benoemt, schorst en ontslaat de commissieleden en hun plaatsvervangers op voordracht van het bestuur van de AVN. Voorafgaand aan de voordracht aan de Algemene Ledenvergadering kan het bestuur overgaan tot "voorlopige" benoeming en schorsing. Zolang een tussentijdse vacature voortduurt, treedt een plaatsvervanger op, onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel en van artikel 3.

2,4 De benoeming geldt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend voor eenzelfde periode worden herbenoemd.

2.5 De Algemene Ledenvergadering wijst één van de commissieleden aan als voorzitter alsmede zijn plaatsvervanger.

2.6 De commissieleden en hun plaatsvervangers mogen geen binding hebben met de AVN in de zin van een bestuurslidmaatschap, een dienstverband of een andere relatie waarvoor de AVN een vergoeding betaalt.

2.7 De plaatsvervangende voorzitter treedt op als voorzitter:

- a) indien de voorzitter van de klachtencommissie verhinderd is aan de werkzaamheden van de klachtencommissie deel te nemen.
- b) indien de voorzitter van de klachtencommissie zich op grond van artikel 3 beroept op het verschoningsrecht of gewraakt wordt.

2.8 De Klachtencommissie kan zich laten bijstaan door deskundigen indien zij dat nodig acht.

2.9 Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt:

- a. door opzegging van een commissielid van zijn lidmaatschap;
- b. door het overlijden van een commissielid;
- c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- d. door roeyement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 14 van dit reglement.

2.10 De overige commissieleden kunnen het bestuur van de AVN verzoeken een lid uit zijn of haar functie te ontheffen indien dit lid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer betaamt. Het bestuur van de AVN stelt het betrokken lid zo spoedig mogelijk, onder opgave van reden(en), schriftelijk van het besluit in kennis.

Het betrokken lid kan binnen één maand na ontvangst van de kennisgeving in beroep gaan bij de Algemene Ledenvergadering.

Gedurende de beroepstermijn en hangende het beroep is het lid geschorst. Het beroep kan dan door de algemene vergadering alleen worden gehonoreerd bij een besluit dat genomen is met een meerderheid van ten minste twee derde van de uitgebrachte geldige stemmen. Het uitbrengen van de stemmen geschiedt schriftelijk.

### **Artikel 3 Wraking en verschoning**

3.1 De klager kan bezwaar maken tegen het deelnemen van een lid van de Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken.

3.2 De overige leden van de Klachtencommissie beslissen of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van de stemmen wordt aan het bezwaar tegemoet gekomen, tenzij de leden gezamenlijk het bestuur van de AVN verzoeken zich uit te spreken over het wrakingverzoek. De uitspraak van het bestuur is bindend. De beslissing wordt met redenen omkleed schriftelijk medegedeeld aan de klager en degene waarover wordt geklaagd.

3.3 Een lid van de Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning) wanneer zich ten aanzien van dat lid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht bemoeilijken. Hij is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling in het geval dat de overige leden van de Klachtencommissie, die aan de behandeling van de klacht deelnemen, van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen. Een lid onttrekt zich in ieder geval aan de behandeling van klacht indien hij een binding heeft met één van de betrokken partijen in de zin van een familie- of levenspartnerband, een bestuurslidmaatschap, een dienstverband of een andere relatie waarvoor de betrokken partij een vergoeding betaalt.

3.4 In het geval dat aan het bezwaar wordt tegemoet gekomen of onttrekking plaats vindt, wordt het betrokken lid vervangen door een plaatsvervangend lid van de Klachtencommissie, onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel.

## **Artikel 4 Indienen van de klacht**

4.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de klager;
- b. zijn wettelijke vertegenwoordiger;
- c. zijn gemachtigde.

4.2 De commissie neemt de klacht in behandeling als blijkt dat een interne klachtenprocedure bij een lidorganisatie niet tot een gezamenlijke oplossing heeft geleid. Slechts in uitzonderlijke gevallen neemt de commissie een klacht rechtstreeks in behandeling. De voorzitter van de commissie beoordeelt of er sprake is van een uitzonderlijk geval.

4.3 De klager dient een klacht schriftelijk in met het daarvoor bestemde klachtenformulier. De klacht bevat de redenen waarop de klacht is gebaseerd. De klager voorziet de klacht van een datum en zijn handtekening; de datum kan niet in het verleden liggen.

4.4 De klager dient de klacht in bij de secretaris van de Klachtencommissie, p/a AVN, Trommelstraat 22, 1312 WG Almere Het klachtenformulier, evenals nadere informatie over de procedure, zijn te verkrijgen bij het secretariaat van AVN, 088-0029700.

4.5 De voorzitter verklaart een klacht niet ontvankelijk indien sinds de dag waarop de gedraging waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, meer dan één jaar verstreken is. In dit geval is artikel 5.1 van dit reglement van toepassing.

4.5 De klager kan te allen tijde de klacht intrekken. De klager deelt de intrekking schriftelijk aan de secretaris van de Klachtencommissie mee.

## **Artikel 5 Behandeling van de klacht**

5.1 De secretaris van de Klachtencommissie bevestigt schriftelijk en per omgaande, doch in ieder geval binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht, de ontvangst van de klacht. Indien artikel 5.2 van dit reglement van toepassing is, bevat de ontvangstbevestiging tevens de niet-ontvankelijkheidsverklaring.

5.2 De voorzitter beoordeelt de ontvankelijkheid van de klacht, Indien er redenen zijn om de klacht niet in behandeling te nemen, verklaart de voorzitter de klacht niet-ontvankelijk.

5.3 Indien de commissie de klacht in behandeling neemt, bevat de ontvangstbevestiging van de klacht tevens informatie over de verdere klachtbehandeling. De secretaris zendt een afschrift van de klacht aan de beklaagde met de mededeling dat de commissie de klacht in behandeling neemt.

5.4 Indien de beklaagde de klacht niet-ontvankelijk acht, deelt hij dit binnen tien werkdagen mee aan de commissie. Deze mededeling dient schriftelijk te geschieden en is met redenen omkleed. Artikel 5.2 van dit reglement is overeenkomstig van toepassing. De secretaris van de commissie deelt het besluit van de voorzitter schriftelijk aan partijen mee

5.5 Tegelijkertijd met de toezending van het afschrift van het klaagschrift nodigt de secretaris de beklaagde uit binnen vijftien werkdagen na ontvangst van het afschrift van de klacht een verweerschrift bij de Klachtencommissie in te dienen. Bij het verweerschrift dient de beklaagde een rapportage te overleggen over de inspanningen die zijn verricht om de klacht binnen de eigen organisatie af te handelen. Op een met redenen omkleed verzoek van de beklaagde kan de voorzitter deze termijn verlengen met vijftien werkdagen. De secretaris deelt de verlenging van de termijn schriftelijk mee aan partijen.

5.6 Zowel de klager als de beklaagde kunnen verzoeken hun standpunten mondeling te mogen toelichten. Aan dit verzoek wordt steeds tegemoet gekomen. De secretaris roept dan partijen binnen tien werkdagen na ontvangst van het verweerschrift op voor een hoorzitting, met vermelding van dag, uur en plaats van de hoorzitting.

### **Artikel 6 Bijstand**

Zowel de klager als de beklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een adviseur. De klager en/of de beklaagde delen de commissie de naam, het adres en de woonplaats van de adviseur(s) mee.

### **Artikel 7 Het verstrekken van inlichtingen**

7.1 De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager en de beklaagde alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van beide partijen.

7.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden in het klachtendossier. Deze aantekeningen bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

7.3 Van alle bescheiden die betrekking hebben op een klacht zendt de secretaris zo spoedig mogelijk een afschrift naar partijen.

### **Artikel 8 Inzagerecht**

8.1 Zowel de klager als de beklaagde kunnen op verzoek het klachtendossier inzien tot een half uur vóór de hoorzitting. Met de secretaris dient afgesproken te worden op welke datum, tijd en plaats het dossier ter inzage ligt. Deze afspraak kan ook gemaakt worden als er geen hoorzitting plaats vindt

8.2 Stukken die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris geretourneerd aan de betreffende partij.

### **Artikel 9 Beslissing klachtencommissie**

9.1 De Klachtencommissie neemt binnen 30 werkdagen nadat partijen zijn gehoord conform artikel 5.6 van dit reglement een beslissing met betrekking tot de klacht. Indien er geen hoorzitting heeft plaats gevonden, neemt de commissie een beslissing binnen dertig dagen na ontvangst van het verweerschrift. Indien de beslissing niet binnen de gestelde termijn kan worden genomen, deelt de secretaris dit aan partijen mee onder vermelding van een nieuwe termijn.

9.2 De commissie verklaart de klacht gegrond of niet gegrond. De secretaris deelt deze beslissing schriftelijk en met redenen omkleed mee aan klager en beklaagde, al dan niet vergezeld van een advies.

9.3 In de beslissing wordt opgenomen of partijen of hun gemachtigden al dan niet op de hoorzitting zijn verschenen.

9.4 De beslissing van de Klachtencommissie laat onverlet de rechten en wesen die voortvloeien uit het toepasselijke Nederlands recht.

## **Artikel 10 Maatregelen**

10.1 In het geval dat de Klachtencommissie een klacht gegrond heeft verklaard, deelt de beklaagde de klager en de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 9.2 van dit reglement bedoelde advies van de Klachtencommissie schriftelijk mee welke maatregelen hij naar aanleiding van het advies heeft genomen.

10.2 De in artikel 10.1 genoemde termijn kan worden verlengd met vier weken. De beklaagde dient hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager en aan de Klachtencommissie.

## **Artikel 11 Rapportage**

De Klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport. Het rapport bevat ten minste:

- 1 het aantal van de ingediende klachten;
- 2 de aard en inhoud van de ingediende klachten;
- 3 de beslissingen van de Klachtencommissie;
- 4, de eventuele aanbevelingen van de commissie;
- 5 de maatregelen die de beklaagden naar aanleiding van de gegrond verklaarde klachten zijn genomen.

Tevens presenteert de Klachtencommissie in dit rapport een overzicht van de door haar gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden na afloop van het kalenderjaar aan het bestuur van de NFK aangeboden.

## **Artikel 12 Bekendmaking klachtenregeling**

De klachtenregeling wordt op de website van de AVN geplaatst.

## **Artikel 13 Geheimhouding**

Elk lid van de AVN Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht van alle gegevens en informatie van partijen die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.

## **Artikel 14 Beschikbaar stellen faciliteiten.**

15.1 Het bestuur van de AVN stelt aan de leden van de AVN Klachtencommissie die middelen en faciliteiten ter beschikking, die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taak.

15.2 De AVN vergoedt de door de leden van de AVN Klachtencommissie in redelijkheid gemaakte onkosten in de uitoefening van hun functie.

## **Artikel 15 Bekorten termijn**

Indien de AVN Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten.

## **Artikel 16 Vaststelling en wijziging van dit reglement.**

17.1 Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door de Algemene Ledenvergadering van de AVN.

17.2 Dit reglement kan worden aangehaald als: "Reglement klachtencommissie Asbestslachtoffers vereniging Nederland", afgekort: "Kl.regl. AVN".

## **Artikel 17 Slotbepaling**

18.1 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet met betrekking tot een klacht, beslist de AVN Klachtencommissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2 Het reglement is op 1 januari 2012 in werking getreden.