

**REGLEMENT VAN DE KLACHTENCOMMISSIE  
VAN DE LEDENRAAD VAN DE VHP2**

## Inhoud

	<u>Pagina</u>
1. Inleiding	3
2. Klacht	3
3. Samenstelling van de klachtencommissie	3
4. Procedure klachtafhandeling	3

## **1. Inleiding**

De VHP2 hecht grote waarde aan een correcte wijze van benadering van haar Leden, aspirant leden, dan wel haar personeel. Wanneer een belanghebbende van mening is dat de VHP2 in dit opzicht tekort is geschoten, dan dient deze de mogelijkheid te hebben dit door middel van een klacht onder de aandacht van de Ledenraad te brengen.

## **2. Klacht**

Een klacht in de zin van deze regeling is iedere op schrift gestelde uiting van ontevredenheid met betrekking tot een behandeling, bejegening, of dienstverlening van de VHP2, die door betrokkene als onjuist wordt ervaren.

## **3. Samenstelling van de klachtencommissie**

3.1. De klachtencommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de actieve en anders actieve leden van de Ledenraad.

De zetels van de commissie worden verdeeld naar ratio van het aantal actieve en anders actieve Leden van de VHP2 met een minimum van 1 zetel per geleding.

Het totaal aantal zetels is maximaal vijf en minimaal drie.

3.2. Uit en door Ledenraad worden de leden van de klachtencommissie gekozen voor een zittingsperiode van vier jaar, die niet verlengd kan worden.

3.3. De klachtencommissie stelt een rooster van aftreden vast, zodanig dat er niet meer dan één lid per geleding gelijktijdig aftreedt.

## **4. Procedure klachtafhandeling**

4.1. Na ontvangst van een klacht bij de Ledenraad, wordt namens deze door de klachtencommissie binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging gestuurd aan de indien(st)er.

4.2. De indien(st)er van een klacht wordt op diens verzoek in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling toe te lichten.

4.3. In het geval dat de klacht betrekking heeft op:

i. het niet toelaten tot het lidmaatschap van de VHP2, dan wel

ii. het ontzetten (royeren) uit het lidmaatschap door het Bestuur,

wordt de indien(st)er van de klacht op diens verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.

Op grond van zwaarwegende redenen kan het Bestuur beslissen inzage te weigeren.

4.4. Bij de behandeling van de klacht streeft de klachtencommissie, binnen de kaders van de geldende regelgeving en binnen de grenzen van wat van de VHP2 in redelijkheid kan worden verlangd, naar een oplossing van de aan de orde gestelde klacht.

4.5. De klachtencommissie zendt binnen acht weken na ontvangst van de klacht aan de indien(st)er een voorlopige schriftelijke reactie met opgaaf van redenen.

Deze termijn kan schriftelijk met ten hoogste vier weken worden verlengd. In de voorlopige reactie dient aangegeven te worden, dat een definitieve reactie volgt binnen één week nadat de Ledenraad over de klacht een definitieve beslissing heeft genomen; dit met vermelding van de betreffende vergaderdatum van de Ledenraad.

4.6. Alvorens de indien(st)er van de klacht een definitieve schriftelijke reactie te geven, dient de klachtencommissie haar bevindingen te rapporteren aan de Ledenraad en het Bestuur.

De Ledenraad beslist, in zijn eerste vergadering waarbij de rapportage van de klachtencommissie beschikbaar is, over het oordeel van de klachtencommissie.