

Klachtenreglement

Artikel 1 Begripsbepaling

De vereniging

Vereniging Integrale Vitaliteitkunde of één van haar wettelijke vertegenwoordigers, ook wel afgekort met VIV en nader te noemen vereniging.

Klacht

Een uiting van onvrede over de organisatie van de praktijk, de bejegening of behandeling door een bij de vereniging aangesloten lid, haar/zijn waarnemer(s) en/of personen werkzaam voor het lid.

Klager

Een rechtspersoon die direct of indirect schade heeft geleden als gevolg van het feit dat een lid van de vereniging zich niet heeft gedragen conform de beroepscode en richtlijnen van de vereniging. Hierbij geldt dat een van de situaties zich heeft voorgedaan als genoemd bij het begrip 'klacht'. Een klager kan zich laten vertegenwoordigen door zijn wettelijke vertegenwoordiger. Hiertoe dient de klager een schriftelijke machtiging te kunnen overleggen aan de klachtencommissie. Indien de klager minderjarig is, kunnen zijn/haar ouders/voogd als wettelijke vertegenwoordiger worden aangemerkt.

Aangeklaagde

Verenigingslid dat als zodanig het beroep uitoefent van therapeut, coach of trainer, zoals deze zijn vastgelegd en beschreven in de binnen de vereniging gehanteerde beroepsprofielen. Waarbij het lid is aangeklaagd door de klager.

Klachtbehandeling

Het onderzoek naar de oorzaak van een klacht zonodig resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de klacht en een advies aan het lid en het bestuur van de vereniging over door het aangeklaagde lid te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

Klachtencommissie

Een samenstelling van een aantal bij de vereniging aangesloten leden, al of niet aangevuld met deskundigen, die gemachtigd zijn om onafhankelijk van het bestuur van de vereniging klachten in behandeling te nemen, uitspraken te doen en sancties op te leggen aan de aangeklaagde.

Sanctie

Een door de klachtencommissie in de richting van de aangeklaagde opgelegde eis c.q. straf die onherroepelijk is en waartegen de aanklager niet in beroep kan gaan. De klachtencommissie doet geen uitspraken over het toekennen van (eventuele) schadevergoedingen.

Evaluatie

De jaarlijkse rapportage van de klachtencommissie aan de voorzitter van de vereniging, over het aantal behandelde klachten en de verstrekte aanbevelingen. De rapportage is geanonimiseerd



Artikel 2 Doel van het klachtenreglement

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- recht doen aan de individuele klager;
- bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door de leden van de vereniging.

Hiertoe is een klachtencommissie ingesteld met als taak op te treden in aan haar door cliënten (lees 'klager') voorgelegde zaken. Deze zaken betreffen de behandeling(en) door bij de vereniging aangesloten leden waarbij de gezondheid en/of de lichamelijke en/of geestelijke integriteit van de cliënt is geschaad.

Artikel 3 Benoeming en samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf uit bij de vereniging aangesloten stemgerechtigde leden; de voorzitter dient echter onafhankelijk te zijn.
2. Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen.
3. Voorzitter, leden en plaatsvervangers worden benoemd door het bestuur van de vereniging.
4. De leden van de klachtencommissie functioneren onafhankelijk.
5. De klachtencommissie benoemt uit haar midden iemand die de taak van secretaris vervult.
6. De benoeming van de leden van de klachtencommissie geldt voor een periode van 3 jaar; herbenoeming is mogelijk.
7. De leden kunnen zich gedurende de benoemingsperiode terugtrekken uit het college door de voorzitter van de klachtencommissie hiervan schriftelijk in kennis te stellen. De leden blijven zo mogelijk in functie totdat in hun vervanging is voorzien.
8. De voorzitter van de klachtencommissie kan zich gedurende de benoemingsperiode terugtrekken uit de klachtencommissie door de voorzitter van de vereniging hiervan schriftelijk in kennis te stellen. Hij/zij blijft waar mogelijk in functie totdat in zijn/haar vervanging is voorzien.
9. De leden van de klachtencommissie ontvangen een (door de vereniging vast te stellen) onkostenvergoeding.
10. Tussentijds ontslag van een lid van de klachtencommissie kan geschieden door het bestuur van de vereniging indien een lid:
 1. bij onherroepelijk geworden uitspraak is veroordeeld wegens een misdrijf, dan wel een veroordeling door een tuchtcollege is gedaan;
 2. onder curatele is gesteld;
 3. een fysieke ontstentenis heeft voor een te verwachten periode van meer dan 4 maanden.

Artikel 4 Leiding van en stemrecht in de klachtencommissie

1. De voorzitter leidt de vergaderingen van de klachtencommissie.
2. Over de uitspraken van de klachtencommissie wordt met een meerderheid van stemmen beslist.

Artikel 5 Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde;
- de vereniging biedt de mogelijkheid van klachtontvangst, die zo veel mogelijk gericht is op het herstel van het vertrouwen in de relatie tussen klager en aangeklaagde;
- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht;
- zonodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de aangeklaagde over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht. Zijn de aanbevelingen eveneens van belang voor

de overige leden van de vereniging, dan geeft de klachtencommissie een schriftelijk en geanonimiseerd advies aan de voorzitter van de vereniging;

- de klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich voor eigen rekening te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure;
- de klacht wordt afgehandeld volgens het gestelde in deze procedure;
- beide partijen kunnen gehoord worden volgens het beginsel van hoor en wederhoor;
- beide partijen hebben recht op inzage van alle bij de behandeling van de klacht ingebrachte stukken;
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, voor zover dit niet in strijd is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens;
- de klachtencommissie doet geen bindende uitspraak over aansprakelijkheid.

Artikel 6 Uitsluitingen

1. Van dit klachtenreglement zijn al die situaties uitgesloten waarbij sprake is van:
 - schending van het beroepsgeheim
 - ten onrechte niet doorverwijzen naar een andere hulpverlener
 - intimidatie, seksueel of anderszins
 - ten onrechte adviseren om lopende behandelingen te staken
 - een verwijtbare verkeerde of te late diagnose en/of verkeerde interpretatie van de klacht
 - onvoldoende informatie over de behandeling, de gevolgen van die behandeling en eventuele alternatieven
 - verwijtbaar adviseren of verstrekken van de verkeerde medicijnen en/of ondersteunende middelen; N.B. De beroepsbeoefenaar kan tevens worden aangesproken indien de klacht is gericht tegen voor hem/haar werkzame personen of tegen zijn/haar waarnemer
2. Klachten die voortkomen uit bovengenoemde situaties worden niet behandeld door de klachtencommissie en vallen onder het tuchtreglement van de vereniging.

Artikel 7 Functies en taken van de vereniging binnen dit klachtenreglement

De vereniging heeft in het kader van deze klachtenregeling de volgende functies en taken:

- het behulpzaam zijn van de klager bij het vinden van een bevredigende oplossing voor de klacht, waarbij de zelfredzaamheid van de klager wordt gestimuleerd en waarbij het doel dat de klager met het indienen van de klacht voor ogen stond, inzichtelijk wordt gemaakt en als uitgangspunt wordt gehanteerd;
- het zonedig behulpzaam zijn van de klager bij een poging tot herstel van het vertrouwen in de relatie met de aangeklaagde;
- het signaleren van structurele tekortkomingen bij de beroepsuitoefening door leden van de vereniging.

De vereniging voert, indien gewenst, de volgende taken uit:

- informeren en adviseren van de klager over de mogelijke aanpak van een klacht;
- begeleiden van de klager bij het bespreken van de klacht met de aangeklaagde;
- bemiddelen tussen klager en aangeklaagde, op nadrukkelijk verzoek van klager of aangeklaagde;
- ondersteunen van de klager bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
- verzorgen van een geanonimiseerde jaarlijkse rapportage ten behoeve van de jaarvergadering.

Artikel 8 Melden/indienen van een klacht

1. De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot het aan te klagen lid tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
2. Als de klager niet zelf met de aangeklaagde tot een bevredigende oplossing van de klacht komt, kan de klager desgewenst de hulp van de vereniging inroepen. Hierbij dient gebruikgemaakt te worden van de daartoe bij het secretariaat van de vereniging verkrijgbare formulieren.
3. De klager maakt bij het secretariaat van de vereniging kenbaar dat hij/zij een klacht wil indienen. Het secretariaat stemt met de klager af of een van de in artikel 5 genoemde klachten van toepassing is. Is dit het geval, dan stuurt zij de klager een klaagschriftformulier en een bevoegdheidsverklaring met toelichting toe. In alle andere gevallen waarin de klager een klacht kenbaar wil maken, stuurt zij de klager een klachtenformulier met toelichting toe. In de toelichting wordt de klager erop gewezen dat eventuele kosten verbonden aan de procedure ten laste van de klager komen indien de klacht in de uitspraak van de klachtencommissie wordt afgewezen.
4. Klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend.
5. Uitsluitend bij de secretaris van de klachtencommissie kunnen klachten worden ingediend. De klacht dient geadresseerd te zijn aan het secretariaat van de vereniging, onder vermelding van: Ter attentie van de secretaris van de klachtencommissie. Op de enveloppe dient vermeld te worden: Klaagschrift.
6. Het secretariaat van de vereniging registreert de ontvangst van het klaagschrift, doch zij opent niet de enveloppe maar stuurt deze rechtstreeks naar de secretaris van de klachtencommissie.
7. De secretaris van de klachtencommissie stuurt na ontvangst van het klaagschrift een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht en stuurt de klager de procedurevereisten. Tevens wordt de klager er schriftelijk nog een keer op geattendeerd in welke gevallen er sprake is van een tuchtrechtelijke zaak en in welke gevallen er sprake is van een zaak voor de klachtencommissie.
8. Alle correspondentie naar de aangeklaagde en klager zal vanaf dat moment in de procedure aangetekend worden verzonden met 'bericht van ontvangst'.
9. Het klaagschrift dient naam, adres- en woonplaatsgegevens van de klager en/of diens gemachtigde te bevatten en een uitgebreide, waar mogelijk met bewijsstukken gestaafde beschrijving van de klacht. Tevens dient de klager te bevestigen dat de klager de bevoegdheid van de klachtencommissie erkent.
10. Zowel de klager als aangeklaagde kunnen zich gedurende de procedure voor eigen rekening laten bijstaan door een door henzelf aan te wijzen deskundige.
11. Na ontvangst van het klaagschrift wordt een kopie hiervan door de secretaris van de klachtencommissie toegezonden aan alle leden van de klachtencommissie.

Artikel 9 Taken en mogelijkheden van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht en zonodig adviseren van geklaagde over de door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- het signaleren van (structurele) tekortkomingen bij de beroepsuitoefening van de bij de vereniging aangesloten leden aan de voorzitter van de vereniging.

De klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruikmaken van de volgende mogelijkheden:

- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht;
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voorzover dit geschiedt met gerichte toestemming van de klager en met uitzondering van gegevens die betrekking hebben op derden;
- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen;
- het inschakelen van deskundigen.

Artikel 10 Toetsen/behandelen van klachten

1. Binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift door de secretaris van de klachtencommissie vindt een gezamenlijk oordeel door de klachtencommissie plaats over de vraag of de klacht onder het klachtenreglement valt. Het oordeel vindt plaats op basis van een meerderheid van stemmen.
2. Indien een klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie, leidt dit altijd tot het tijdelijk verwijderen van het lid van de door de vereniging aangehouden doorverwijslijst. De voorzitter van de klachtencommissie draagt voor de verwijdering zorg. Hij/zij informeert hiertoe schriftelijk de volgende personen:
 - de aangeklaagde
 - de voorzitter van de vereniging
 - het secretariaat van de vereniging

De voorzitter en het secretariaat van de vereniging worden hierbij niet geïnformeerd over de aard en omvang van de klacht.

3. Indien de klacht officieel door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, stuurt de secretaris aan de aangeklaagde binnen een week na de beslissing een kopie van het door de klager ingevulde klaagschrift, evenals een kopie van de procedurevereisten.
4. Alle correspondentie naar aangeklaagde en klager wordt verzonden met 'bericht van ontvangst'.
5. De aangeklaagde wordt door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van twee weken te reageren op de klacht. Hiertoe dient gebruik te worden gemaakt van de daartoe door de klachtencommissie verstrekte formulieren. Bij hoge uitzondering kan de klachtencommissie op verzoek van de aangeklaagde besluiten deze termijn eenmaal te verlengen. Het antwoord van de aangeklaagde dient minimaal de NAW-gegevens van de aangeklaagde en/of diens gemachtigde te bevatten, evenals een gefundeerd oordeel over de klacht, zonodig aangevuld met stukken die het standpunt van de aangeklaagde nader ondersteunen.
6. De klachtencommissie kan van de aangeklaagde verlangen dat hij/zij de volledige patiënten- en/of financiële administratie dient te overleggen, voor zover deze betrekking heeft op de behandeling van de klager. Hiertoe is wel de schriftelijke toestemming van de klager vereist.
7. Het schriftelijke antwoord van de aangeklaagde wordt ter informatie naar de klager gestuurd.
8. De klachtencommissie stelt een datum voor de mondelinge behandeling vast en doet hiervan mededeling aan de klager en de aangeklaagde. In deze mededeling wordt tevens de samenstelling van de klachtencommissie vermeld. De mondelinge behandeling vindt plaats binnen 4 weken na ontvangst van de schriftelijke klacht bij het secretariaat van de vereniging.
9. De klachtencommissie stelt partijen in de gelegenheid eventuele nieuwe stukken te overleggen tot uiterlijk 1 week voor de mondelinge behandeling. Hij/zij die van deze mogelijkheid gebruik wil maken, dient er zelf voor te zorgen dat de wederpartij eveneens uiterlijk 1 week voor de zitting kennis van deze stukken kan dragen. Niet-tijdige ontvangst betekent dat deze stukken niet bij de mondelinge behandeling kunnen worden betrokken.
10. Klager en/of aangeklaagde kunnen binnen 1 week na dagtekening van de oproep voor de mondelinge behandeling in een schriftelijk verzoek elk lid van het college met opgave van redenen wraken wanneer dit lid volgens hem/haar in de betreffende zaak niet vrij is om te oordelen. De klachtencommissie beslist binnen 1 week na ontvangst van dit verzoek of de wraking gegrond is.
11. Zittingen van de klachtencommissie vinden altijd achter gesloten deuren plaats.
12. Ter mondelinge behandeling worden partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten en kunnen zij via de voorzitter van de klachtencommissie elkaar 'bevragen'. De voorzitter stelt alle leden van de klachtencommissie in de gelegenheid om aan partijen vragen te stellen en neemt, voor zover hem dit wenselijk voorkomt, eveneens aan deze bevraging deel. De

voorzitter van de klachtencommissie stelt de orde van de mondelinge behandeling vast.

13. Partijen kunnen de klachtencommissie aan het einde van de zitting vragen getuigen te mogen horen. Ter zitting wordt door de voorzitter van de klachtencommissie in overleg een datum voor het getuigenverhoor vastgesteld. Uiterlijk 2 weken voor de zitting van het getuigenverhoor dienen partijen aan de klachtencommissie kenbaar te maken welke getuigen zij willen laten horen, onder gelijktijdige mededeling aan de wederpartij. Getuigen die niet uiterlijk 1 week voor het getuigenverhoor bij de wederpartij bekend zijn, kunnen niet worden gehoord.
14. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de uitspraak van de klachtencommissie over de ingediende klacht evenals het advies over door de aangeklaagde te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
15. Binnen 3 weken na sluiting van het onderzoek wordt de eindbeslissing uitgesproken. De uitspraak moet minimaal bevatten:
 - de samenstelling van de klachtencommissie
 - de klacht
 - het verloop van de procedure
 - de overwegingen waarop het oordeel rust
 - de uitspraak over de klacht
 - een oordeel over een eventuele vergoeding van kosten
 - een oordeel over een eventuele publicatie van de uitspraakDe klachtencommissie kan, ingeval de klacht ongegrond blijkt te zijn, de klager veroordelen tot het vergoeden van de kosten.
16. Uitspraken van de klachtencommissie zullen te allen tijde gepubliceerd worden in het verenigingsorgaan van de vereniging onder weglating van die gegevens die de identiteit van de klager en de beklagde zouden kunnen doen vermoeden.
17. Een uitspraak over een klacht zal uitsluitend kunnen zijn:
 - niet ontvankelijk (valt buiten dit klachtenreglement)
 - gegrond
 - deels gegrond
 - ongegrond
 - de klachtencommissie acht zich niet bevoegd
18. Alle partijen krijgen het eindoordeel toegestuurd, evenals het bestuur van de vereniging. Wordt de klacht ongegrond verklaard, dan zal de voorzitter van de vereniging dit onverwijld meedelen aan het secretariaat van de vereniging, waarna de blokkade op de doorverwijslijst kan worden opgeheven.
19. Aangeklaagde dient binnen twee weken na ontvangst van het eindoordeel schriftelijk aan de klager en de klachtencommissie aan te geven hoe hij/zij de door de klachtencommissie voorgeschreven maatregelen denkt door te voeren binnen de daartoe gestelde termijn.
20. Als de aangeklaagde door overmacht, bij ziekte of afwezigheid niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt door de klachtencommissie een nieuwe termijn bepaald waarbinnen gereageerd moet worden. Deze termijn mag niet langer dan 4 weken bedragen.
21. Indien de klachtencommissie een klacht gegrond dan wel deels gegrond verklaart, is zij bevoegd tot het opleggen van de volgende sancties:
 - dwingend voorgeschreven, door de aangeklaagde te nemen maatregelen;
 - verwijdering uit de doorverwijslijst van de vereniging gedurende die periode waarin de aangeklaagde de voorgeschreven maatregelen nog niet heeft doorgevoerd;
 - opleggen van een geldboete ter grootte van € 1.000,- indien de aangeklaagde, nadat hij/zij hier herhaaldelijk door de klachtencommissie op is gewezen, de vereiste maatregelen niet heeft doorgevoerd binnen de door de klachtencommissie gestelde termijn.
22. Tegen uitspraken van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Artikel 11 Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel wanneer na bemiddeling en/of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (externe) instantie, zoals de tuchtcommissie of de burgerlijke rechter.
3. Als de klacht door een externe instantie, zoals bedoeld in lid 2, in behandeling wordt genomen, bepaalt de klachtencommissie in overleg met de klager of en voor welke onderdelen de klacht daarnaast nog verder door de klachtencommissie wordt behandeld.
4. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aangeklaagde.

Artikel 12 Geheimhoudingsplicht

1. Alle in deze procedure betrokken personen hebben een geheimhoudingsplicht gedurende de periode waarin de klachtencommissie nog niet is gekomen tot haar eindoordeel.
2. Indien een klager zich onthoudt van zijn/haar geheimhoudingsplicht kan de klacht alsnog als niet ontvankelijk worden verklaard door de klachtencommissie.
3. Indien de geklaagde zich onthoudt van zijn/haar geheimhoudingsplicht kan de klachtencommissie een sanctie opleggen als genoemd in artikel 11 lid 21, ook als de klacht niet ontvankelijk is verklaard.
4. Indien een lid van de klachtencommissie zich onthoudt van zijn/haar geheimhoudingsplicht kan hij/zij worden verwijderd uit de klachtencommissie en wordt hem/haar het lidmaatschap van de vereniging ontzegd.

Artikel 13 Archivering

1. Tijdens de behandeling van de klacht wordt alle correspondentie bewaard en gearchiveerd door de secretaris van de klachtencommissie.
2. Nadat de klachtencommissie tot een eindoordeel is gekomen en/of een (eventuele) sanctie heeft uitgesproken, leveren alle leden van de klachtencommissie hun stukken in bij de secretaris van de klachtencommissie.
3. De secretaris screent de ingediende stukken op relevantie en zorgt ervoor dat alle relevante informatie wordt gearchiveerd. Alle overige informatie wordt vernietigd met behulp van een papierversnietiger, waarbij alle namen en adresgegevens onherkenbaar worden vernietigd.
4. Alle op de behandeling van de klacht relevante informatie wordt bewaard voor een periode van 5 jaar. Na deze datum worden alle stukken onherkenbaar vernietigd.

Artikel 14 Evaluatie

1. Aan het einde van elk kalenderjaar rapporteert de secretaris van de klachtencommissie aan de voorzitter van de vereniging hoeveel klachten er in behandeling zijn genomen. De rapportage is geanonimiseerd, doch dient in ieder geval uitsluitend te geven over:
 - het aantal behandelde klachten
 - het resultaat van elke klacht, uitgedrukt in de categorieën:
 - niet ontvankelijk (valt buiten dit klachtenreglement)
 - gegrond
 - deels gegrond
 - ongegrond
 - de klachtencommissie acht zich niet bevoegd
2. Eén keer per kalenderjaar zal de voorzitter van de vereniging aan haar leden rapporteren over de werkwijze en resultaten van de klachtencommissie.

Artikel 15 Vergoedingen klachtencommissie

De door de klachtencommissie gemaakte kosten worden vergoed in overeenstemming met de onkostenvergoedingsregeling die binnen de vereniging van kracht is.

Artikel 16 Geldigheid klachtenreglement

1. Dit klachtenreglement is tot nader order geldig.
2. De leden van de klachtencommissie kunnen wijzigingen van dit reglement kenbaar maken bij de voorzitter van de klachtencommissie.
3. De voorzitter van de klachtencommissie maakt de noodzaak van de wijziging van dit reglement kenbaar bij de voorzitter van de vereniging.
4. Elke wijziging dient op een zodanige wijze onderbouwd te zijn dat de noodzaak voor de wijziging aantoonbaar is.
5. De voorzitter van de vereniging zal de wijzigingen op het klachtenreglement voorleggen aan haar leden. Tijdens een daartoe vastgestelde Algemene Ledenvergadering kunnen de leden hun stem uitbrengen met betrekking tot de voorgestelde wijziging van het klachtenreglement.
6. De stemming tot wijziging is geldig indien wordt voldaan aan de in de statuten van de vereniging voorgeschreven voorwaarden voor stemming.
7. Indien de leden instemmen met de voorgestelde wijzigingen zal het klachtenreglement worden aangepast.