

Landelijke Klachtencommissie VPTZ - Klachtenprocedure cliënten

Deze procedure betreft elk door of namens een cliënt kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie of van een voor haar werkzame personen.

A Begripsbepalingen en doelstellingen

- Artikel 1 Begripsbepaling
- Artikel 2 Toepassingsbereik van deze regeling
- Artikel 3 Doelstelling

B De klachtenprocedure

- Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht
- Artikel 5 Stopzetting behandeling en sluiting dossier

C Interne procedure

- Artikel 6 De interne procedure
- Artikel 7 Interne klachtenfunctionaris
- Artikel 8 Schriftelijke verwerking van de klacht
- Artikel 9 Niet intern afgehandelde klacht
- Artikel 10 Jaarlijkse bespreking van klachten

D Landelijke klachtencommissie

- Artikel 11 Samenstelling en vergoeding
- Artikel 12 Zittingsduur
- Artikel 13 Commissie en reglement
- Artikel 14 Indiening van een klacht
- Artikel 15 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid klacht
- Artikel 16 Behandeling van de klacht
- Artikel 17 Vergaderingen van de commissie
- Artikel 18 Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling
- Artikel 19 Openbaarheid van de zitting
- Artikel 20 Inlichtingen en geheimhouding
- Artikel 21 Beoordeling van de klacht
- Artikel 22 Maatregelen verweerder
- Artikel 23 Beroep tegen het oordeel van de commissie

E Monitoren

- Artikel 24 Monitoren
- Artikel 25 Registratie en verslaglegging

F Slotbepalingen

- Artikel 26 Onvoorziene omstandigheden
- Artikel 27 In werkingtreding
- Artikel 28 Overgangsbepalingen

A Begripsbepalingen en doelstellingen

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. organisatie: de lokale of regionale VPTZ organisatie;
- b. klacht: elk door of namens een cliënt kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie of van een voor haar werkzame personen; dit kan een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- c. klager: de cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een overleden cliënt een klacht indient;
- d. verweerder: degene op wie de klacht betrekking heeft, dit kan zowel de organisatie zijn als een medewerker of vrijwilliger daarvan die ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. de commissie: de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland;
- f. klachtenfunctionaris: degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen;
- g. het bestuur: het bestuur van een organisatie;
- h. het landelijk bestuur: het algemeen bestuur van VPTZ Nederland;
- i. registratieformulier: de schriftelijke registratie van de klacht op een eenvoudige maar wel uniforme wijze door de klachtenfunctionaris.

Artikel 2 Toepassingsbereik van deze regeling

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten van een cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een cliënt of een overleden cliënt een klacht indient.

Artikel 3 Doelstelling

Klachtbehandeling heeft ten doel het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening en daarmee van het vertrouwen in de organisatie, alsmede het recht doen aan de individuele klager.

B De klachtenprocedure

Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht

- a. bij binnenkomst van een klacht wordt gekeken of de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van de organisatie of van een voor haar werkzame personen; dit kan een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- b. de klacht is niet-ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. een klacht is niet-ontvankelijk indien deze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar geleden voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden, tenzij de klager kan aantonen dat hij deze pas recent te weten is gekomen dan wel dat er sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden;
- d. indien de klacht niet-ontvankelijk is wordt de klager door degene die de klacht ontvangt, doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar de klacht wel betrekking op heeft. In geval van twijfel wordt de klachtenfunctionaris ingeschakeld. Indien de klager dit wenst, wordt de klacht doorgezonden naar de betreffende instantie. De klachtbehandeling wordt hiermee beëindigd.

Artikel 5 Stopzetting behandeling en sluiting dossier

Indien een klacht tijdens de behandeling bij een andere instantie is/wordt ingediend, wordt de behandeling stopgezet en het dossier gesloten.

C Interne procedure

Artikel 6 *De interne procedure*

- a. bij voorkeur dient de klager zich in eerste instantie mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar verweerder op wiens dienstverlening de klacht betrekking heeft om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen, tenzij anders afgesproken binnen de organisatie;
- b. leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot de betrokken medewerker dan kan de klachtenfunctionaris de klager bemiddeling aanbieden;
- c. als de bemiddeling slaagt, wordt de klachtbehandeling als beëindigd beschouwd;
- d. de klager wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure van de organisatie voor zover dat nog niet gebeurd is.

Artikel 7 *Interne klachtenfunctionaris*

- a. de klachtenfunctionaris bewaakt de afhandeling van de klacht binnen de organisatie;
- b. de klachtenfunctionaris ziet erop toe dat de klacht binnen drie weken na ontvangst wordt behandeld. Indien deze termijn wordt overschreden, geeft de klachtenfunctionaris hierover bericht aan de klager;
- c. leidt het mondelinge overleg niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenfunctionaris aan de klager om zo nodig een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur;
- d. het registratieformulier met bijbehorende stukken wordt door de klachtenfunctionaris gearchiveerd.

Artikel 8 *Schriftelijke verwerking van de klacht*

- a. een schriftelijke klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en doorgegeven aan het bestuur;
- b. de klachtenfunctionaris stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging;
- c. de klachtenfunctionaris gaat na of deze klacht eerder is ingediend en geregistreerd. Indien dit het geval is, wordt dit op het registratieformulier aangegeven. Alles wat betrekking heeft op de klacht wordt ter hand gesteld van degene die de klacht afhandelt. Dit zal vaak de coördinator zijn. Als dit niet zo is, dient de coördinator op de hoogte gesteld te worden van de ingediende klacht en de voortgang van de afhandeling;
- d. de klachtenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar de klacht als deze niet, zoals in artikel 6 onder a is verwoord, is afgehandeld;
- e. de uitkomsten van dit onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en ter kennis gesteld aan een vertegenwoordiger van het bestuur;
- f. de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiger van het bestuur overleggen wie de klacht afhandelt, wat de inhoud van het antwoord is en wie het antwoord aan de klager ondertekent. Aan de klager wordt een voorstel voor de afhandeling van de klacht gedaan;
- g. het onderzoek wordt afgesloten indien klager akkoord is. Dit wordt genoteerd op het registratieformulier.

Artikel 9 *Niet intern afgehandelde klacht*

- a. is de klager niet akkoord, dan kan een nieuw voorstel geformuleerd worden. Indien klager akkoord gaat stopt de klachtbehandeling;
- b. is de klager niet akkoord met het voorstel, dan zendt de klager de klacht desgewenst naar de commissie.

Artikel 10 *Jaarlijkse bespreking van klachten*

- a. tenminste eenmaal per jaar wordt door het bestuur in een plenair overleg met de medewerkers van de organisatie en de coördinator, de klachten van het afgelopen jaar anoniem besproken. Tenminste eenmaal per jaar worden de registratieformulieren in een overleg tussen het bestuur, de coördinator en de klachtenfunctionaris besproken;
- b. de klachtenfunctionaris maakt ten behoeve daarvan een statistisch overzicht van ontvangen klachten. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal en de soort klachten die de lokale organisatie ontvangen heeft, alsmede van de afloop daarvan;
- c. indien binnen de organisatie een door het bestuur vastgesteld procedurehandboek aanwezig is, dient de daarin vermelde procedure voor klachtbehandeling gevolgd te worden.

D Commissie**Artikel 11** *Samenstelling en vergoeding*

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van klachten;
- b. de commissie bestaat uit een voorzitter, een secretaris en maximaal vijf leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het landelijk bestuur. De leden worden aangezocht op basis van juridische, zorginhoudelijke kennis of kennis van het vrijwilligerswerk;
- c. de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste vergoeding per klacht ongeacht de verdere afwikkeling van die klacht en een onkostenvergoeding; de secretaris ontvangt een vergoeding per tijdseenheid en een onkostenvergoeding;
- d. de leden van de commissie kunnen niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het landelijk bestuur of van een plaatselijk of regionaal bestuur.

Artikel 12 *Zittingsduur*

- a. de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal twee maal worden herbenoemd;
- b. de commissie stelt een zodanig rooster van aftreden op dat eens in de twee jaar een even groot aantal leden aftreedt;
- c. de leden van de commissie kunnen op ieder moment ontslag nemen. Zij blijven na een ingediend ontslag indien mogelijk hun functie vervullen totdat in hun opvolging is voorzien.

Artikel 13 *Commissie en reglement*

- a. de commissie verricht haar werkzaamheden met inachtneming van dit reglement;
- b. de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij niet vrij staan tegenover de partijen.

Artikel 14 *Indiening van een klacht*

- a. een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres: VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort of per email: info@vptz.nl, ter attentie van de Klachtencommissie en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. De klacht dient onverwijld doorgegeven te worden aan de secretaris van de commissie;
- b. als een schriftelijke of digitale klacht op een andere wijze (niet uitdrukkelijk gericht aan de klachtencommissie) wordt ingediend, wordt na kennisneming van de inhoud bepaald door de contactpersoon van VPTZ Nederland of deze al dan niet wordt doorgestuurd aan de secretaris van de klachtencommissie;
- c. als een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen;
- d. indien de klager dit wenst, wordt hem door de secretaris hulp geboden bij het op schrift stellen of verduidelijken van de klacht;
- e. de secretaris stelt het bestuur van de betreffende organisatie en de directie van het VPTZ Nederland op de hoogte van de ingediende klacht.

Artikel 15 *Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid klacht*

- a. de ontvangst van de klacht wordt door de secretaris schriftelijk aan de klager bevestigd;
- b. bij die ontvangstbevestiging wordt aan de klager meegedeeld of de klacht ontvankelijk is en welke procedure bij de behandeling van de klacht zal worden gevolgd;
- c. als de klacht niet-ontvankelijk is, wordt de klacht, indien de klager dit wenst, doorgezonden naar betreffende instantie.

Artikel 16 *Behandeling van de klacht*

- a. de verweerder krijgt hiervan een afschrift;
- b. de commissie vraagt de verweerder schriftelijk commentaar op de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht en zendt dit commentaar in afschrift aan de klager;
- c. de termijn voor het uitwisselen van stukken door klager en/of verweerder in welke vorm en van welke inhoud dan ook, is na indiening van klacht en verweerschrift gesloten, tenzij de commissie behoefte heeft aan nadere informatie en/of toelichting;
- d. de commissie stelt de klager en verweerder tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;
- e. de commissie kan zo nodig ook anderen in de gelegenheid stellen over de klacht een verklaring af te leggen;
- f. de klager en de verweerder kunnen zich ter behartiging van hun belangen (op eigen kosten) laten bijstaan door iemand van zijn of haar keuze;
- g. indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, wordt de behandeling van de klacht tot maximaal één jaar na datum van indiening van de klacht uitgesteld/opgeschort.

Artikel 17 *Vergaderingen van de commissie*

- a. de voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de vergadering;
- b. de vergadering van de commissie is niet openbaar.

Artikel 18 *Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling*

Bij de behandeling van de klacht ter zitting bestaat de commissie uit drie leden.

Artikel 19 *Openbaarheid van de zitting*

- a. de zitting is niet openbaar;
- b. de voorzitter bepaalt plaats, datum en tijdstip van de zitting en stelt partijen daarvan schriftelijk in kennis uiterlijk twee weken voor de datum van de zitting;
- c. indien de commissie personen voor een zitting uitnodigt, worden zij hiervan uiterlijk twee weken voor de datum schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 20 *Inlichtingen en geheimhouding*

- a. in verband met de behandeling van de klacht is de commissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met toestemming van de betrokken partijen;
- b. de leden van de commissie hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit het behandelen van de klacht bekend is geworden.

Artikel 21 *Beoordeling van de klacht*

- a. de commissie geeft binnen vijf weken na ontvangst van de klacht een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b. indien naar het oordeel van de commissie de termijn van vijf weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze termijn een maal met drie weken verlengen, tenzij anders wordt overeengekomen;
- c. van de verlenging stelt de commissie de partijen in kennis;
- d. de commissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen inzake het treffen van maatregelen naar aanleiding van de ingediende klacht;
- e. het oordeel over de klacht wordt ter kennis gebracht aan de klager, de verweerder en het bestuur van de betreffende organisatie, alsmede de directie van VPTZ Nederland;
- f. de eventueel bij het oordeel over de klacht behorende aanbevelingen worden ter kennis gebracht aan diegene(n) die het aangaat c.q. aangaan.

Artikel 22 *Maatregelen verweerder*

- a. de organisatie deelt de klager binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke dat zijn, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- b. indien de organisatie de verweerder is en geen maatregelen zal nemen deelt zij dit met redenen omkleed aan de klager mee, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- c. bij afwijking van de termijn deelt de organisatie dat met redenen omkleed mee aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan hen kenbaar zal maken, met afschrift aan VPTZ Nederland.

Artikel 23 *Beroep tegen het oordeel van de commissie*

- a. er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de commissie;
- b. als de klager over de door de commissie gevolgde procedure niet tevreden is, kan hij/zij de rechter inschakelen.

E Monitoren

Artikel 24 *Monitoren*

VPTZ Nederland volgt of de toezegging van in artikel 22 onder a. bedoelde maatregelen als antwoord op de uitspraak van de commissie daadwerkelijk worden uitgevoerd. Hiervan wordt verslag gedaan aan de directie van VPTZ Nederland.

Artikel 25 *Registratie en verslaglegging*

- a. de commissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten, gesplitst naar de betrokken organisaties;
- b. op basis van deze registratie brengt VPTZ Nederland jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag is onderdeel van het jaarverslag.

F Slotbepalingen

Artikel 26 *Onvoorziene omstandigheden*

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de commissie.

Artikel 27 *Inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het landelijk bestuur (april 2017) en na goedkeuring door de Ledenraad (april 2017). Bij twijfel of tegenstrijdigheden gaat de werking van de landelijke regeling boven de plaatselijke regeling.

Artikel 28 *Overgangsbepalingen*

Klachten die worden ingediend tot en met de datum van het definitief in werking treden van dit gewijzigde reglement, worden zoveel mogelijk volgens deze regeling behandeld.

Aldus herzien vastgesteld op 19 april 2017