

# **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

## **C Interne procedure**

- Artikel 5 Interne procedure
- Artikel 6 Interne klachtenfunctionaris
- Artikel 7 Interne schriftelijke verwerking van de klacht
- Artikel 8 Niet intern afgehandelde klacht
- Artikel 9 Jaarlijkse bespreking van klachten

## **D Taak en samenstelling van de commissie**

- Artikel 10 Taak en samenstelling van de commissie
- Artikel 11 Zittingsduur
- Artikel 12 Commissie en reglement
- Artikel 13 Indiening van een klacht
- Artikel 14 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid klacht
- Artikel 15 Behandeling van de klacht
- Artikel 16 Vergaderingen van de commissie
- Artikel 17 Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling
- Artikel 18 Niet deelnemen aan de behandeling
- Artikel 19 Openbaarheid van de vergadering
- Artikel 20 Inlichtingen en geheimhouding
- Artikel 21 Beoordeling van de klacht
- Artikel 22 Maatregelen verweerder
- Artikel 23 Beroepsmogelijkheid

## **E Monitoren**

- Artikel 24 Monitoren
- Artikel 25 Registratie en verslaglegging

## **F Slotbepalingen**

- Artikel 26 Slotbepalingen
- Artikel 27 In werking treding
- Artikel 28 Overgangsbepalingen

## **A Begripsbepalingen en doelstellingen**

### **Artikel 1** *Begripsbepaling*

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. organisatie: de lokale VPTZ organisatie; in de wet klachtrecht cliënten zorgsector zorgaanbieder genoemd;

- b. klacht: elk door of namens een cliënt kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van de organisatie of van een van 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 Wet: de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Stb. 1995, 308) Zie bijlage 6;
- f. de commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2 van de Wet;
- g. klachtenfunctionaris: degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen.
- h. het bestuur: het bestuur van een lokale VPTZ organisatie;
- i. het landelijk bestuur: het algemeen bestuur van de VPTZ Nederland;
- j. 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 namens een overleden cliënt.

### **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 de VPTZ organisatie of een van haar medewerkers betreft;
- b. de klacht is niet ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is geweest en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. 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 klachtenprocedure wordt hiermee beëindigd.

## **C Interne procedure**

### **Artikel 5 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 klachtenprocedure als beëindigd beschouwd;
- d. aan klager wordt een klachtenfolder gegeven, voor zover deze nog niet in zijn/haar bezit is.

### **Artikel 6 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 gearhiveerd.

#### **Artikel 7** *Schriftelijke verwerking van de klacht*

- a. een schriftelijke klacht wordt door de klachtenfunctionaris geregistreerd en doorgegeven aan het bestuur.  
De klachtenfunctionaris stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging;
- b. 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;
- c. de klachtenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar de klacht als deze niet, zoals in artikel 5 onder a is verwoord, is afgehandeld;
- d. de uitkomsten van dit onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en ter kennis gesteld aan een vertegenwoordiger van het bestuur;
- e. 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 klager wordt een voorstel gedaan;
- f. het onderzoek wordt afgesloten indien klager akkoord is. Dit wordt genoteerd op het registratieformulier.

#### **Artikel 8** *Niet intern afgehandelde klacht*

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

#### **Artikel 9** *Jaarlijkse bespreking van klachten*

- a. tenminste een maal per jaar worden in een plenair overleg met de medewerkers van de VPTZ organisatie door 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 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 Taak en samenstelling van de landelijke klachten commissie**

#### **Artikel 10**

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van klachten;
- b. de commissie bestaat uit een lid voorzitter, een secretaris en maximaal vijf leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van VPTZ Nederland. 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 slechts een onkostenvergoeding;
- d. de leden van de commissie kunnen niet werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het bestuur van VPTZ Nederland of van een plaatselijk of regionaal VPTZ bestuur.

#### **Artikel 11** *Zittingsduur*

- a. de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Zij zijn na aftreden eenmaal terstond herbenoembaar;

- 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 12** *Commissie en reglement*

De commissie verricht haar werkzaamheden met inachtneming van dit reglement.

#### **Artikel 13** *Indiening van een klacht*

- a. Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres Landelijk Steunpunt VPTZ, Postbus 189, 3980 CD Bunnik, 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 klachtencommissie;
- b. als een schriftelijke klacht op een andere wijze (digitaal of niet uitdrukkelijk gericht aan de klachtencommissie) wordt ingediend, wordt na kennisneming van de inhoud bepaald door de beleidsmedewerker VPTZ (klachtenfunctionaris) 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 lokale VPTZ organisatie en de directie van het Landelijk Steunpunt VPTZ op de hoogte van de ingediende klacht.

#### **Artikel 14** *Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid*

- 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 15** *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 commissie stelt de klager en verweerder in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;
- d. de commissie kan zo nodig ook anderen in de gelegenheid stellen over de klacht een verklaring af te leggen;
- e. de klager en de verweerder kunnen zich ter behartiging van hun belangen (op eigen kosten) laten bijstaan door iemand van zijn of haar keuze.

#### **Artikel 16** *Vergaderingen van de commissie*

- a. de voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de behandeling van de klacht;
- b. indien de commissie personen voor een zitting uitnodigt, worden zij daarvan uiterlijk twee weken voor de datum daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 17** *Samenstelling van de commissie bij klachtbehandeling*

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

#### **Artikel 18** *Niet deelnemen aan de behandeling*

De leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien zij niet vrij staan tegenover de partijen.

**Artikel 19** *Openbaarheid van de vergadering*

De vergadering van de commissie is niet openbaar.

**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 van de klager, de verweerder en het bestuur van de betreffende VPTZ organisatie, alsmede de directie van het Landelijk Steunpunt VPTZ.
- 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;
- b. indien de organisatie de verweerder is en geen maatregelen zal nemen deelt zij dit met redenen omkleed aan de klager mee;
- 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.

**Artikel 23** *Beroep tegen het oordeel van de commissie*

- a. er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de klachtencommissie;
- b. als de klager over de door de commissie gevolgde procedure niet tevreden is, kan hij/zij de kantonrechter inschakelen. Toelichting: de kantonrechter beoordeelt echter alleen of artikel 2 van de Klachtwet wordt nageleefd.

**E Monitoren****Artikel 24**

Het Landelijk Steunpunt VPTZ 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 jaarlijks verslag gedaan aan het landelijk bestuur van VPTZ Nederland.

**Artikel 25** *Registratie en verslaglegging*

- a. ten behoeve van het ingevolge artikel 2, zevende lid, van de wet op te stellen openbaar verslag draagt de commissie zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten, gesplitst naar de betrokken VPTZ 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.

## **E Slotbepalingen**

### **Artikel 26**

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

### **Artikel 27 *Inwerkingtreding***

Deze regeling treedt in werking na vaststelling door het bestuur van de VPTZ (maart 2009) en na goedkeuring door de ledenraad (april 2009). 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 vastgesteld op 22 april 2009

### **De procedure in vogelvlucht**

- a. de klacht komt binnen, mondeling óf schriftelijk;
- b. betreft het de VPTZ of niet;
- c. als de VPTZ vrijwilliger, coördinator, andere medewerker en/of bestuurslid en de klager er mondeling niet uitkomen, wordt de klager verzocht zijn klacht schriftelijk in te dienen bij het bestuur van de VPTZ organisatie;
- d. de klachtenfunctionaris stuurt ontvangstbevestiging van de ontvangen schriftelijke klacht;
- e. het bestuur van de VPTZ organisatie onderzoekt de klacht en lost deze zo mogelijk op; een en ander in samenspraak/overleg met de coördinator;
- f. als de klager nog niet tevreden is met de afhandeling bericht hij hierover de klachtencommissie;
- g. de klachtencommissie onderzoekt de klacht;
- h. de klachtencommissie doet uitspraak;
- i. de klachtencommissie bericht de klager en de verweerder hierover;
- j. het bestuur van de organisatie bericht de klager na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, of hij bepaalde maatregelen zal nemen en zo ja welke;
- k. het Landelijk Steunpunt volgt of de verweerder de maatregelen daadwerkelijk uitvoert;
- l. als de klager over de gang van zaken niet tevreden is, kan hij/zij de kantonrechter inschakelen. De kantonrechter beoordeelt echter alleen of artikel 2 van de Klachtwet wordt nageleefd. Er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de klachtencommissie.