

Landelijke Klachtencommissie VPTZ – Klachtenprocedure vrijwilligers of coördinatoren

Deze procedure betreft elk door een medewerker officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van de organisatie of van een voor haar werkzame personen.

A Begripsbepalingen en doelstelling

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

B De klachtenprocedure:

- Artikel 4 Ontvankelijkheid klacht

C De interne procedure

- Artikel 5 De interne procedure
- Artikel 6 De interne klachtenfunctionaris
- Artikel 7 De interne schriftelijke verwerking van de klacht
- Artikel 8 De 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 de behandeling van een klacht
- 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 doelstelling

Artikel 1 *Begripsbepaling*

In deze regeling wordt verstaan onder:

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

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

Artikel 2 *Toepassingsbereik van deze regeling*

- a. deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten tussen een of meerdere onderdelen of personen van een lokale VPTZ organisatie;
- b. deze regeling is niet van toepassing op klachten van rechtspositionele aard. Hiervoor zijn de geldende bepalingen van de rechtspositie van toepassing;
- c. door de klacht voor te leggen aan de commissie aanvaardt de klager het oordeel van de commissie als bindend.

Artikel 3 *Doelstelling*

Deze regeling heeft tot doel het vinden van een oplossing voor de tussen partijen geuite klachten.

B De klachtenprocedure

Artikel 4 *Ontvankelijkheid klacht*

- a. bij binnenkomst van een klacht wordt gekeken of dit een of meerdere onderdelen of personen van de lokale VPTZ organisatie betreft;
- b. de klacht is niet ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is geweest, hetzij intern hetzij bij de landelijke klachtencommissie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. indien dit niet het geval is wordt de klager door degene die de klacht ontvangt, doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar dit wel betrekking op heeft.
De klachtenprocedure wordt hiermee beëindigd.

C Interne procedure

Artikel 5 *De Interne procedure*

- a. bij voorkeur dient de klager zich eerst mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar verweerder 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 klachtenfunctionaris de klager bemiddeling aanbieden;
- c. als de bemiddeling slaagt, wordt de klachtenprocedure als beëindigd beschouwd.

Artikel 6 *De 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 zonodig de klacht schriftelijke in te dienen;
- d. het registratieformulier met bijbehorende stukken wordt door de klachtenfunctionaris gearchiveerd

Artikel 7 *De interne schriftelijke verwerking klacht*

- a. de op schrift gestelde 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 dit afhandelt;
- c. de klachtenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar de klacht als deze niet, op de wijze zoals in artikel 5 onder a is verwoord, is afgehandeld;
- d. de uitkomsten van dit onderzoek worden schriftelijk vastgelegd en ter beschikking 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 *De niet intern afgehandelde klacht*

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

Artikel 9 *Jaarlijkse bespreking van klachten*

- a. 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 hiervan melding gemaakt alsmede van de afloop daarvan.

D Taak en samenstelling van de 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 betreffende 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 door de klachtenfunctionaris van het Landelijk Steunpunt VPTZ bepaald 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. 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 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 zal worden gevolgd;
- c. als de klacht niet ontvankelijk is wordt de klacht, indien de klager dit wenst, doorgezonden naar betreffende instantie of persoon.

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 hiervan 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 de klachtbehandeling*

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

Artikel 18 *Niet deelnemen aan de behandeling*

- a. 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 hiervan;

- 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, dan 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 en de eventueel daarbij behorende aanbevelingen is met redenen omkleed en wordt zo spoedig mogelijk er 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 verweerder deelt de klager en de commissie 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 verweerder geen maatregelen zal nemen, dient de verweerder dit met redenen omkleed aan de klager mee te delen;
- c. bij afwijking van de termijn deelt de verweerder dat met redenen omkleed mee aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij hun standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 23 *Beroepsmogelijkheid tegen een oordeel van de commissie*

Er is geen beroepsmogelijkheid tegen een uitspraak van de commissie.

E Monitoren

Artikel 24

Het Landelijk Steunpunt VPTZ volgt of de toezegging van de verweerder als antwoord op de uitspraak van de commissie daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Hiervan wordt jaarlijks verslag gedaan aan de commissie.

Artikel 25 *Registratie en verslaglegging*

- a. de commissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde klachten;
- b. op basis van deze registratie brengt de organisatie jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde klachten in het voorgaande kalenderjaar. Deze registratie wordt opgenomen in het jaarverslag van de organisatie.

F Slotbepalingen

Artikel 26

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

Artikel 27 *Inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking na goedkeuring door het bestuur van de VPTZ en door de ledenraad. 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 bij het bestuur van de organisatie;
- b. betreft het een klacht dat betrekking heeft op onderdelen van de VPTZ organisatie of niet;

- c. als de verweerder en de klager er mondeling niet uitkomen, wordt de klager verzocht zijn klacht schriftelijk in te dienen bij het bestuur van de eigen organisatie;
- d. de eigen klachtenfunctionaris stuurt ontvangstbevestiging van de ontvangen schriftelijke klacht.
- e. de organisatie onderzoekt het geschil en lost deze zo mogelijk op;
- f. als de klager nog niet tevreden is met de afhandeling, bericht hij hierover de klachtencommissie van VPTZ Nederland;
- g. de commissie onderzoekt de klacht;
- h. de commissie doet uitspraak;
- i. de commissie bericht de klager en de verweerder hierover;
- j. de verweerder bericht de klager, na ontvangst van de uitspraak van de commissie, of zij bepaalde maatregelen zal nemen en zo ja welke;
- k. het Landelijk Steunpunt volgt of de verweerder de maatregelen daadwerkelijk uitvoert.