

# **Landelijke Klachtencommissie VPTZ- Geschilregeling tussen VPTZ organisaties**

Deze geschilregeling gaat over geschilpunten tussen VPTZ organisaties.

## **A Begripsbepalingen en doelstellingen**

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

## **B De Geschilregeling**

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

## **C Interne procedure**

- Artikel 6 De interne procedure
- Artikel 7 Interne klachten/geschillenfunctionaris
- Artikel 8 Schriftelijke verwerking van het geschilpunt
- Artikel 9 Niet intern afgehandeld geschilpunt
- Artikel 10 Jaarlijkse bespreking van geschilpunten

## **D Landelijke geschillencommissie**

- Artikel 11 Samenstelling en vergoeding
- Artikel 12 Zittingsduur
- Artikel 13 Commissie en reglement
- Artikel 14 Indiening van een geschilpunt
- Artikel 15 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid geschilpunt
- Artikel 16 Behandeling van het geschilpunt
- Artikel 17 Vergaderingen van de commissie
- Artikel 18 Samenstelling van de commissie bij de geschilbehandeling
- Artikel 19 Openbaarheid van de zitting
- Artikel 20 Inlichtingen en geheimhouding
- Artikel 21 Beoordeling van het geschilpunt
- 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. geschilpunt: elk door het bestuur kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van een andere 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 organisatie die een geschilpunt indient;
- d. verweerder: de organisatie op wie het geschilpunt betrekking heeft;
- e. de commissie: de landelijke klachten/geschillencommissie van VPTZ Nederland;
- f. klachten/geschillenfunctionaris: 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 het geschilpunt op een eenvoudige maar wel uniforme wijze door de klachten/geschillenfunctionaris.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik van deze regeling**

- a. deze geschilregeling is uitsluitend van toepassing op geschilpunten tussen een of meerdere organisaties;
- b. deze geschilregeling is niet van toepassing op geschilpunten van rechtspositionele aard. Hiervoor zijn de geldende bepalingen van de rechtspositie van toepassing;
- c. door het geschilpunt voor te leggen aan de commissie aanvaardt de klager het oordeel van de commissie als bindend.

### **Artikel 3 Doelstelling**

Deze geschilregeling heeft ten doel het vinden van een oplossing voor de tussen partijen gerezen geschilpunten.

## **B De geschilregeling**

### **Artikel 4 Ontvankelijkheid geschilpunt**

- a. bij binnenkomst van een geschilpunt wordt gekeken of het geschilpunt betrekking heeft op de organisatie of van een voor haar werkzame personen; dit kan een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- b. het geschilpunt is niet-ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere instantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- c. een geschilpunt is niet-ontvankelijk indien deze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar geleden voor het indienen van het geschilpunt 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 het geschilpunt niet-ontvankelijk is wordt de klager door degene die het geschilpunt ontvangt, doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar het geschilpunt wel betrekking op heeft. In geval van twijfel wordt de klachten/ geschillenfunctionaris ingeschakeld. Indien de klager dit wenst, wordt het geschilpunt doorgezonden naar de betreffende instantie. De geschilbehandeling wordt hiermee beëindigd.

### **Artikel 5** *Stopzetting behandeling en sluiting dossier*

Indien een geschilpunt 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 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 klachten/geschillenfunctionaris de klager bemiddeling aanbieden;
- c. als de bemiddeling slaagt, wordt de geschilbehandeling als beëindigd beschouwd;

### **Artikel 7** *Interne klachten/geschillenfunctionaris*

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

### **Artikel 8** *Schriftelijke verwerking van het geschilpunt*

- a. een op schrift gesteld geschilpunt wordt door de klachten/geschillenfunctionaris geregistreerd en doorgegeven aan het bestuur;
- b. de klachten/geschillenfunctionaris stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging;
- c. de klachten/geschillenfunctionaris gaat na of dit geschilpunt eerder is ingediend en geregistreerd. Indien dit het geval is, wordt dit op het registratieformulier aangegeven. Alles wat betrekking heeft op het geschilpunt wordt ter hand gesteld van degene die het geschilpunt afhandelt;
- d. de klachten/geschillenfunctionaris stelt een nader onderzoek in naar het geschilpunt 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 van de verwerende organisatie;
- f. de klachten/geschillenfunctionaris en een vertegenwoordiger van het bestuur overleggen wie het geschilpunt 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 het geschilpunt gedaan;
- g. het onderzoek wordt afgesloten indien klager akkoord is. Dit wordt genoteerd op het registratieformulier.

### **Artikel 9** *Niet intern afgehandeld geschilpunt*

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

**Artikel 10** *Jaarlijkse bespreking van klachten en geschilpunten*

- a. tenminste eenmaal per jaar wordt door het bestuur in een plenair overleg met de medewerkers van de organisatie en de coördinator, de klachten en geschilpunten van het afgelopen jaar anoniem besproken. Tenminste eenmaal per jaar worden de registratieformulieren in een overleg tussen het bestuur, de coördinator en de klachten/geschillenfunctionaris besproken;
- b. de klachten/geschillenfunctionaris maakt ten behoeve daarvan een statistisch overzicht van ontvangen klachten en geschilpunten. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het aantal en de soort geschilpunten 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 klacht- en geschilpuntenbehandeling gevolgd te worden.

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

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van geschilpunten;
- 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 geschil ongeacht de verdere afwikkeling van het geschil 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 geschil indien zij niet vrij staan tegenover de partijen.

#### **Artikel 14** *Indiening van een geschilpunt*

- a. een officiële geschilpunt 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 Geschillencommissie en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. Het geschil dient onverwijld doorgegeven te worden aan de secretaris van de commissie;
- b. als een schriftelijke of digitale geschilpunt 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 commissie;
- c. als een geschilpunt 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 organisatie en de directie van het VPTZ Nederland op de hoogte van het ingediende geschil.

#### **Artikel 15** *Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid geschilpunt*

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

#### **Artikel 16** *Behandeling van het geschilpunt*

- a. de verweerder krijgt hiervan een afschrift;
- b. de commissie vraagt de verweerder schriftelijk commentaar op het geschilpunt binnen twee weken na ontvangst van het geschil 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 geschil 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 het geschilpunt 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;
- f. indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, wordt de behandeling van het geschil tot maximaal één jaar na datum van indiening van het geschil 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 de geschilbehandeling*

Bij de behandeling van het geschilpunt 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 het geschilpunt 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 geschil bekend is geworden.

**Artikel 21** *Beoordeling van het geschilpunt*

- a. de commissie geeft binnen vijf weken na ontvangst van het geschilpunt een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van het geschilpunt;
- b. indien naar het oordeel van de commissie de termijn van vijf weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediende geschilpunt 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 het ingediende geschilpunt;
- e. het oordeel over het geschilpunt 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 het geschilpunt 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 binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke dat zijn, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- b. indien de verweerder geen maatregelen zal nemen deelt hij dit met redenen omkleed aan de klager mee, met afschrift aan VPTZ Nederland;
- c. bij afwijking van de termijn deelt de verweerder dat met redenen omkleed mee aan de klager, onder vermelding van de termijn waarbinnen hij zijn 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 geschilpunten, gesplitst naar de betrokken organisaties;
- b. op basis van deze registratie brengt VPTZ Nederland jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde geschilpunten 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**

Geschilpunten 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