



## **Klachten- en geschillencommissie VPTZ Nederland**

### ***Reglement voor geschillen tussen VPTZ-lidorganisaties*** (versie 2022)

Dit reglement betreft elk door een VPTZ-lidorganisatie officieel kenbaar gemaakt geschil met betrekking tot het handelen van een andere VPTZ-lidorganisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)nen).

#### **A Begripsbepaling, toepassingsbereik en doelstelling van het geschillenreglement**

- Artikel 1 Begripsbepaling
- Artikel 2 Toepassingsbereik
- Artikel 3 Doelstelling

#### **B Eigen afhandeling van de organisaties**

- Artikel 4 Eigen afhandeling

#### **C Commissie**

- Artikel 5 Samenstelling en vergoeding
- Artikel 6 Zittingsduur
- Artikel 7 Geschillenreglement

#### **D Landelijke procedure**

- Artikel 8 Indiening
- Artikel 9 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid
- Artikel 10 Behandeling
- Artikel 11 Zitting
- Artikel 12 Inlichtingen en vertrouwelijkheid
- Artikel 13 Beoordeling
- Artikel 14 Maatregelen verweerder
- Artikel 15 Beroep tegen het oordeel

#### **E Monitoring, registratie, verslaglegging en bespreking**

- Artikel 16 Monitoring
- Artikel 17 Registratie en verslaglegging
- Artikel 18 Bespreking

#### **F Slotbepalingen**

- Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden
- Artikel 20 Inwerkingtreding
- Artikel 21 Overgangsbepalingen

## **A Begripsbepaling, toepassingsbereik en doelstelling van het geschillenreglement**

### **Artikel 1 Begripsbepaling**

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. organisatie: de lokale of regionale VPTZ-lidorganisatie;
- b. het bestuur: het bestuur van de organisatie;
- c. geschil: elk door het bestuur officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van een andere organisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)n(en). Dit kan een vrijwilliger, coördinator, directeur, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- d. klager: het bestuur dat een geschil indient;
- e. verweerder: het bestuur van de organisatie op wie het geschilpunt betrekking heeft;
- f. de commissie: de klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland;
- g. het landelijk bestuur: het bestuur van VPTZ Nederland;
- h. ondersteuner: de functionaris werkzaam bij het bureau van VPTZ Nederland die de klachten- en geschillencommissie ondersteunt bij haar werkzaamheden.

### **Artikel 2 Toepassingsbereik**

- a. dit geschillenreglement is uitsluitend van toepassing op geschillen tussen een of meerdere VPTZ-lidorganisaties;
- b. dit reglement is niet van toepassing op geschillen van rechtspositionele aard;
- c. door het lidmaatschap van VPTZ Nederland is het oordeel van de commissie voor beide partijen bindend.

### **Artikel 3 Doelstelling**

Dit reglement heeft tot doel het vinden van een oplossing voor tussen partijen gerezen geschillen en het bevorderen van de kwaliteit van de organisaties.

## **B Eigen afhandeling van de organisaties**

### **Artikel 4 Eigen afhandeling**

- 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;
- b. leidt dit niet tot een oplossing en in het geval waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot de verweerder, dan stuurt de klager het geschilpunt desgewenst via de ondersteuner naar de commissie.

## **C Commissie**

### **Artikel 5 Samenstelling en vergoeding**

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van geschillen;
- b. de commissie bestaat uit ten minste drie en ten hoogste vijf personen, inclusief een voorzitter en een lid-secretaris, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het landelijk bestuur. De leden worden aangezocht en benoemd op basis van juridische, zorginhoudelijke kennis en/of kennis van het vrijwilligerswerk;

- c. de leden van de commissie kunnen zowel van binnen als buiten de VPTZ-lidorganisaties afkomstig zijn, maar zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van het landelijk bestuur;
- d. de leden van de commissie ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste vergoeding per geschil ongeacht de verdere afwikkeling van dat geschil en een onkostenvergoeding. Het lid-secretaris ontvangt een vergoeding per tijdseenheid en een onkostenvergoeding.

#### **Artikel 6 Zittingsduur**

- a. de leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en kunnen maximaal eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een periode van ten hoogste vier jaar;
- b. de commissie stelt een zodanig rooster van aftreden op dat de termijnen van aftreden van de leden gespreid over de jaren liggen;
- 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 7 Geschillenreglement**

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

### **D Landelijke procedure**

#### **Artikel 8 Indiening**

- a. een officieel geschil 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 Klachten- en 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 schriftelijk of digitaal geschil op een andere wijze (niet uitdrukkelijk gericht aan de commissie) wordt ingediend, wordt dit na kennisneming van de inhoud door de ondersteuner, zo nodig in overleg met de voorzitter, doorgestuurd aan de secretaris van de commissie;
- c. als een geschil naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken duidelijkheid te verschaffen;
- d. het lid-secretaris stelt het bestuur van de betreffende organisatie en de directie van het VPTZ Nederland op de hoogte van het ingediende geschil.

#### **Artikel 9 Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid**

- a. de ontvangst van het geschil wordt door het lid-secretaris schriftelijk aan de klager bevestigd;

- b. bij die ontvangstbevestiging wordt aan de klager meegedeeld of het geschil ontvankelijk is en welke procedure bij de behandeling van het geschil zal worden gevolgd. Is het geschil naar het oordeel van de commissie niet-ontvankelijk dan zal dit gemotiveerd aan de klager worden medegedeeld;
- c. het geschil is niet-ontvankelijk als:
  - de klager in gebreke blijft binnen de in artikel 8 lid c. gestelde termijn zijn geschil te verduidelijken;
  - het geschil in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
  - het geschil betrekking heeft op feiten ouder dan een jaar, 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 geschil niet-ontvankelijk is omdat de commissie conform de artikelen 1 lid c., 2 en 3 niet bevoegd is, wordt de klager doorverwezen naar de betreffende instantie of persoon waar het geschil wel betrekking op heeft. De geschilbehandeling wordt hiermee beëindigd;
- e. indien een geschil tijdens de behandeling bij een andere instantie is/wordt ingediend, wordt de behandeling eveneens stopgezet en het dossier gesloten.

#### **Artikel 10** *Behandeling*

- a. de verweerder krijgt van het geschil een afschrift;
- b. de commissie vraagt de verweerder schriftelijk commentaar op het geschil 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. in voorkomende gevallen kan de commissie de locatie waar het geschil om draait bezoeken, in aanwezigheid van beide partijen.
- e. de commissie kan zo nodig ook anderen in de gelegenheid stellen over het geschil 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 naar keuze;
- g. indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, kan de commissie besluiten de behandeling van het geschil tot maximaal één jaar na datum van indiening van het geschil uit te stellen/op te schorten.

#### **Artikel 11** *Zitting*

- a. de zitting is openbaar, tenzij de commissie anders beslist.
- 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 andere personen voor een zitting uitnodigt, worden partijen hiervan uiterlijk twee weken voor de datum schriftelijk op de hoogte gesteld;
- d. de commissie stelt de klager en de verweerder tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;
- e. het staat klager en verweerder vrij zich bij de zitting te laten vergezellen, de commissie voert echter het woord met de klager en de verweerder. De voorzitter zal de begeleider(s) zo nodig het woord geven.

### **Artikel 12 Inlichtingen en vertrouwelijkheid**

- a. in verband met de behandeling van het geschil 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 handelen met vertrouwelijkheid ten aanzien van hetgeen hen uit het behandelen van het geschil bekend is geworden.

### **Artikel 13 Beoordeling**

- a. de commissie geeft binnen vijf weken na ontvangst van het geschil een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van het geschil;
- b. indien naar het oordeel van de commissie de termijn van vijf weken ontoereikend is voor het geven van een oordeel over een ingediend geschil 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 geschil;
- e. het oordeel over het geschil wordt ter kennis gebracht aan de klager en de verweerder, alsmede de directie van VPTZ Nederland;
- f. de eventueel bij het oordeel over het geschil behorende aanbevelingen worden ter kennis gebracht aan diegene(n) die het aangaat c.q. aangaan.

### **Artikel 14 Maatregelen verweerder**

- a. de verweerder 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 verweerder geen maatregelen zal nemen, deelt hij dit met redenen omkleed aan de klager mee, met afschrift aan de commissie en 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 15 Beroep tegen het oordeel**

- a. er is geen beroep mogelijk tegen een uitspraak van de commissie;
- b. klager kan de rechter inschakelen als hij van mening is dat de commissie buiten haar bevoegdheid heeft gehandeld.

## **E Monitoring, registratie, verslaglegging en bespreking**

### **Artikel 16 Monitoring**

VPTZ Nederland volgt of de toezegging van in artikel 14 lid a. bedoelde maatregelen als antwoord op de uitspraak van de commissie daadwerkelijk worden uitgevoerd.

### **Artikel 17 Registratie, verslaglegging en bespreking**

- a. de commissie draagt zorg voor registratie van de door haar ontvangen en behandelde geschillen, gesplitst naar de betrokken organisaties;

- b. op basis van deze registratie brengt VPTZ Nederland jaarlijks verslag uit over de aard en het aantal behandelde geschillen in het voorgaande kalenderjaar. Dit verslag is geanonimiseerd en onderdeel van het jaarverslag.

#### **Artikel 18** *Bespreking*

Tenminste eenmaal per jaar worden door de commissie en VPTZ Nederland (directeur en ondersteuner) de geschillen en de monitoring van het afgelopen jaar binnen de vereiste vertrouwelijkheid besproken, met als doel hiervan te leren en eventueel algemene verbetermaatregelen te adviseren aan de leden.

### **F Slotbepalingen**

#### **Artikel 19** *Onvoorziene omstandigheden*

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

#### **Artikel 20** *Inwerkingtreding*

Deze regeling treedt in werking na vaststelling door de algemene vergadering.

#### **Artikel 21** *Overgangsbepalingen*

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

-.-.-

Aldus (herzien) vastgesteld in de Algemene ledenvergadering van VPTZ Nederland op 19 mei 2022.