

Klachten- en geschillencommissie VPTZ Nederland

Klachtenreglement cliënten (versie 2024)

Dit reglement betreft elke door of namens een cliënt kenbaar gemaakte klacht met betrekking tot de dienstverlening van een VPTZ-organisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)n(en).

A Begripsbepaling, toepassingsbereik en doelstelling van het klachtenreglement

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

B Interne afhandeling van de organisatie

- Artikel 4 Interne afhandeling

C Commissie

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

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 klachtenreglement

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. klacht: elk door of namens een cliënt officieel kenbaar gemaakt ongenoegen met betrekking tot het handelen van de organisatie of van een of meer voor haar werkzame perso(o)nen. Dit kan een vrijwilliger, coördinator, directeur, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie zijn;
- d. klager: de cliënt, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een cliënt of een overleden cliënt een klacht indient;
- e. verweerder: degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan zowel de organisatie zijn als een vrijwilliger, coördinator, directeur, bestuurslid of een andere medewerker van de organisatie;
- f. de commissie: de klachten- en geschillencommissie van VPTZ Nederland;
- g. klachtenbehandelaar: degene die door de organisatie als zodanig is aangewezen. Dit kan zowel een klachtenfunctionaris als een klachtencommissie, of een andere persoon of een ander orgaan van of verbonden aan de organisatie zijn;
- h. het landelijk bestuur: het bestuur van VPTZ Nederland;
- i. ondersteuner: de functionaris werkzaam bij het bureau van VPTZ Nederland die de klachten- en geschillencommissie ondersteunt bij haar werkzaamheden.

Artikel 2 Toepassingsbereik

Dit klachtenreglement 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

Dit reglement heeft tot doel het vinden van een oplossing voor door of namens cliënten geuite klachten en het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening door de organisatie.

B Interne afhandeling van de organisatie

Artikel 4 Interne afhandeling

- a. bij voorkeur dient de klager zich in eerste instantie mondeling te wenden tot, dan wel doorverwezen te worden naar degene op wie het ongenoegen betrekking heeft, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen;
- b. leidt dit niet tot een oplossing en in gevallen waarin de klager zich niet kan of wil wenden tot degene dan kan de klachtenbehandelaar de klager bemiddeling aanbieden;
- c. leidt de bemiddeling niet tot een oplossing, dan adviseert de klachtenbehandelaar aan de klager om een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur;
- d. de klager wordt geïnformeerd over de klachtenprocedure van de organisatie voor zover dat nog niet gebeurd is;
- e. de klachtenbehandelaar verzorgt en monitort de afhandeling van de klacht binnen de organisatie;

- f. is de klager niet akkoord met de afhandeling door het bestuur, dan adviseert de klachtenbehandelaar de klager om de klacht naar de commissie te sturen.

C Commissie

Artikel 5 Samenstelling en vergoeding

- a. er is een landelijke commissie ter behandeling van klachten;
- 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 klacht ongeacht de verdere afwikkeling van die klacht 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 Klachtenreglement

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

D Landelijke procedure

Artikel 8 Indiening

- 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 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. 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 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 klacht 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 de ingediende klacht.

Artikel 9 *Ontvangstbevestiging/toezending afschrift/ontvankelijkheid*

- a. de ontvangst van de klacht wordt door het lid-secretaris schriftelijk of per email 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. Is de klacht naar het oordeel van de commissie niet-ontvankelijk dan zal dit gemotiveerd aan de klager worden medegedeeld;
- c. de klacht is niet-ontvankelijk als:
 - de klager in gebreke blijft binnen de in artikel 8 lid c. gestelde termijn zijn klacht te verduidelijken;
 - de klacht in behandeling is of is geweest bij deze of bij een andere klachtinstantie en zich daarna geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht 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 de klacht 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 de klacht wel betrekking op heeft. De klachtbehandeling wordt hiermee beëindigd;
- e. indien een klacht 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 de klacht 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 kan de locatie waarover de klacht gaat bezoeken. Van dit bezoek worden klager en verweerder tijdig in kennis gesteld: zij kunnen bij het bezoek aanwezig zijn;
- 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 naar keuze;
- g. indien klager of verweerder verzoeken de procedure tijdelijk te stoppen, kan de commissie besluiten de behandeling van de klacht tot maximaal één jaar na datum van indiening van de klacht uit te stellen/op te schorten.

Artikel 11 Zitting

- a. de zitting wordt in beginsel gehouden binnen vier weken, maar uiterlijk binnen zes weken, na ontvangst van het verweerschrift;
- b. de zitting is openbaar, tenzij de commissie anders beslist;
- c. 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;
- d. indien de commissie andere personen voor een zitting uitnodigt, worden partijen hiervan uiterlijk twee weken voor de datum schriftelijk op de hoogte gesteld;
- e. de commissie stelt de klager en de verweerder tijdens de zitting in de gelegenheid mondeling en in elkaars aanwezigheid hun standpunt toe te lichten;
- f. 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 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 handelen met vertrouwelijkheid ten aanzien van hetgeen hen uit het behandelen van de klacht bekend is geworden.

Artikel 13 Beoordeling

- a. de commissie geeft binnen twee weken na de zitting een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht;
- b. indien naar het oordeel van de commissie de hiervoor vermelde termijnen ontoereikend zijn voor het geven van een oordeel over een ingediende klacht kan zij deze termijn eenmaal met twee 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 14 Maatregelen verweerder

- a. de verweerder deelt de klager binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de commissie schriftelijk mee of hij naar aanleiding van de beslissing en de aanbevelingen maatregelen zal nemen en of deze maatregelen conform letter en geest van deze aanbevelingen 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. aangekondigde maatregelen als antwoord op de uitspraak van de commissie zijn uitgevoerd.

Artikel 17 *Registratie, verslaglegging en bespreking*

- 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 geanonimiseerd en onderdeel van het jaarverslag.

Artikel 18 *Bespreking*

Tenminste eenmaal per jaar worden door de commissie en VPTZ Nederland (directeur en ondersteuner) de klachten 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*

Klachten 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 23 mei 2024.