



Klachtenreglement Nuldelijnsondersteuning Veteranen Platform

Versie: 010815 naar aanleiding van de overgang van de rechtspersoon VP naar vereniging

Inleiding

Het is de verantwoordelijkheid van het VP en de lidorganisaties om te voorkomen dat er een klacht wordt ingediend door een zorgvuldige dienstverlening en empathisch reageren op vragen en klachten. Mocht er een serieuze en formele klacht worden ingediend, zeker als die kan leiden tot een juridisch vervolg, is het gebruik van een klachtencommissie noodzakelijk. Niet van alle lidorganisaties van het Veteranen Platform (VP) kan worden verwacht een eigen klachtencommissie ingesteld te hebben voor een klacht die er misschien nooit komt. Door het VP is een Centrale Klachtencommissie ingesteld waar een lidorganisatie op verzoek gebruik van kan maken voor klachten over de nuldelijnsondersteuning en/of nuldelijnshelper van de lidorganisatie.

Klachtenreglement Nuldelijnsondersteuning VP

Klachtenreglement Nuldelijnsondersteuning VP

Het Klachtenreglement Nuldelijnsondersteuning VP heeft betrekking op de nuldelijnsondersteuning en personen van het VP (bestuur VP, bureau VP en lidorganisaties VP) die zich bezighouden met nuldelijnsondersteuning.

Status en reikwijdte van het klachtenreglement

Het Klachtenreglement Nuldelijnsondersteuning VP voorziet in de procedure ter uitvoering van het klachtrecht voor leden of andere betrokkenen en belanghebbenden van het VP en de lidorganisaties VP, voortkomende uit de statuten of anderszins toegekend, over de uitvoering van diensten uitgevoerd door de nuldelijnshelper waar de organisatie een overeenkomst mee heeft.

Begripsbepalingen

Ambtelijk secretaris

Een daartoe door het Bestuur VP aangewezen persoon die de Centrale Klachtencommissie ambtelijk ondersteunt bij de afwikkeling van de klacht en de advisering de organisatie.

Behandelende leden

De leden van de Centrale Klachtencommissie die de klacht behandelen en advies uitbrengen aan de organisatie.

Beklaagde

Degene tegen wie de klacht zich richt, dan wel op wie de klacht betrekking heeft.

Bestuur VP

Het bestuur van de Vereniging Veteranen Platform

Betiteling

Daar waar in dit klachtenreglement de mannelijke vorm wordt gehanteerd, wordt uitdrukkelijk tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Centrale Klachtencommissie

De commissie, ingesteld door het Bestuur VP, die bevoegd is om kennis te nemen van de klachten in de zin van dit reglement en daaromtrent advies uit te brengen aan de organisatie die gebruik maakt van de diensten van de Centrale Klachtencommissie.

Inhoud van het klachtenreglement

Het klachtenreglement bevat bepalingen over de wijze waarop de klachten die tegen één of meer nuldelijnshelpers worden ingediend, worden afgehandeld.

Klacht

Een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop de klager is behandeld door één of meer nuldelijnschepers van het VP of de lidorganisaties van het VP. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klager.

Klager

Een persoon die een klacht indient bij de Centrale Klachtencommissie in die gevallen dat de organisatie van deze commissie gebruik maakt.

Lid

De natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van de lidorganisatie.

Noot: voor de nuldelijnscheping hoeft dit dus geen lid te zijn van de organisatie maar is ieder natuurlijk persoon die in het nuldelijnschepingssysteem VP wordt opgenomen.

LV

De Ledenvergadering van de lidorganisaties van de Vereniging Veteranen Platform

Lidorganisatie

Veteranenorganisatie aangesloten bij de Vereniging Veteranen Platform als lid of buitengewoon lid.

Nuldelijnschep

Een persoon die als vrijwilliger, werknemer of bestuurder verbonden is aan het VP of de lidorganisatie VP, en in die hoedanigheid werkzaamheden voor het VP of de lidorganisatie verricht op het gebied van nuldelijnscheping. Onder werkzaamheden wordt tevens bestuurswerk verstaan.

Onafhankelijk commissielid

Een commissielid van de Centrale Klachtencommissie dat niet werkzaam is als personeelslid of (bestuurlijk) vrijwilliger bij het VP of een lidorganisatie.

Organisatie

Bestuur VP of lidorganisatie die een beroep doet op de diensten van de Centrale Klachtencommissie.

Verslagjaar

Het kalenderjaar waarover verslag wordt gedaan.

VP

De Vereniging Veteranen Platform

Artikelen

Artikel 1 Samenstelling van de Centrale Klachtencommissie

1. De Centrale Klachtencommissie bestaat uit een oneven aantal van ten minste vijf, en ten hoogste zeven commissieleden.
2. De commissieleden van de Centrale Klachtencommissie worden door het Bestuur VP voor een periode van vier jaar benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend eenmaal voor eenzelfde periode worden herbenoemd.
3. Ten minste drie commissieleden van de Centrale Klachtencommissie zijn onafhankelijk.
4. Ten minste één commissielid wordt benoemd op voordracht van de LV.

5. De Centrale Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat er voldoende deskundigheid aanwezig is voor de behandeling van klachten.
6. Het Bestuur VP wijst uit de leden van de Centrale Klachtencommissie een vaste commissievoorzitter aan.
7. Het Bestuur VP kan voor elk van de commissieleden van de Centrale Klachtencommissie een plaatsvervanger benoemen, daar waar nodig in overleg met de LV.
8. Het lidmaatschap van de Centrale Klachtencommissie eindigt:
 - a. door opzegging door het commissielid;
 - b. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
 - c. door overlijden van het commissielid;
 - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het Bestuur VP uit zijn functie wordt ontheven, indien dit commissielid bij het uitoefenen van zijn functie niet de zorgvuldigheid in acht neemt die in het maatschappelijk verkeer betamelijk is;
 - e. door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 7 van dit reglement, betreffende de geheimhoudingsplicht.
9. De Centrale Klachtencommissie kan zonedig deskundigen raadplegen omtrent de inhoud van de klacht en/of een onderzoek laten verrichten door externe deskundigen. De kosten van de externe deskundigen komen voor rekening van het VP. Van dit recht kan de Centrale Klachtencommissie gebruik maken nadat ze het daartoe van het Bestuur VP vooraf toestemming heeft gekregen.

Artikel 2 Wraking en verschoning

1. De klager kan bezwaar maken tegen de deelneming van een commissielid van de Centrale Klachtencommissie aan de behandeling van de klacht (wraking), wanneer zich ten aanzien van dat commissielid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
2. De overige behandelende leden van de Centrale Klachtencommissie beslissen bij meerderheid of dit bezwaar terecht is gemaakt. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. De beslissing wordt binnen tien werkdagen na het kenbaar maken van het bezwaar door de klager, door de ambtelijk secretaris schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklagde.
3. Een commissielid van de Centrale Klachtencommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning), wanneer zich ten aanzien van dat commissielid feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onpartijdig oordeel over de klacht zouden bemoeilijken.
4. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige behandelende leden van de Centrale Klachtencommissie van oordeel zijn dat voornoemde feiten of omstandigheden zich ten aanzien van hem voordoen.
5. In geval van wraking of verschoning wordt het betrokken commissielid vervangen door een ander commissielid van de Centrale Klachtencommissie, of door een plaatsvervangend commissielid.

Artikel 3 Indiening van de klacht

1. Bevoegd om een klacht bij de Centrale Klachtencommissie in te dienen is:
 - a. De nuldelijnshelper, met een klacht dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer andere leden, of door de organisatie als zodanig.
 - b. Het lid, met een klacht dat hij onheus of onzorgvuldig is bejegend door één of meer nuldelijnshelpers, of de organisatie als zodanig, en/of met een klacht dat de door of namens de organisatie verleende dienst niet naar behoren is uitgevoerd.
 - c. Een ieder, waaronder begrepen iedere rechtspersoon, met een klacht dat er in strijd met de statuten is gehandeld of nagelaten.

- d. De nuldlijnshelper, het lid of de bezoeker met een klacht over ongewenst gedrag.
2. Klager en beklagde kunnen zich bij de indiening en/of de behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen door een schriftelijk daartoe gemachtigde of een wettelijk vertegenwoordiger. Tevens kunnen zij zich in de procedure door één of meer andere personen laten bijstaan.
 3. De klacht moet schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend worden ingediend bij de Centrale Klachtencommissie.
 4. Van de behandeling van een klacht kan worden afgezien als, sinds de dag waarop het feit waarop de klacht betrekking heeft zich heeft voorgedaan, op de dag van indiening van de klacht meer dan één jaar verstreken is. Als dit het geval is, zal met de ingediende klacht omgegaan worden conform het gestelde ten aanzien van niet-ontvankelijkheid in artikel 4 lid 4 van dit reglement.
 5. De enkele indiening van de klacht mag de klager niet in een nadelige positie brengen. Evenmin mag de enkele indiening van een klacht de beklagde in een nadelige positie plaatsen.
 6. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Hiervan moet de klager schriftelijk en gemotiveerd mededeling doen aan de Centrale Klachtencommissie.
 7. De verdere afwikkeling van de klacht door de Centrale Klachtencommissie zal dan worden gestaakt.
 8. Verstek door een van de partijen levert geen reden voor het staken van de behandeling van de klacht door de Centrale Klachtencommissie.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Iedere klacht wordt behandeld door drie commissieleden van de Centrale Klachtencommissie, al naar gelang de verlangde positie en deskundigheid, aan te wijzen door de commissievoorzitter van de Centrale Klachtencommissie. Tenminste één behandelend commissielid is onafhankelijk.
2. De behandeling van de klacht vindt plaats onder het (tijdelijk) voorzitterschap van een onafhankelijk behandelend commissielid. De behandelende leden worden bijgestaan door een ambtelijk secretaris.
3. De behandelende commissieleden zijn in hun oordeelsvorming, beslissing en advies onafhankelijk van de overige commissieleden van de Centrale Klachtencommissie.
4. De commissievoorzitter van de Centrale Klachtencommissie beoordeelt in samenspraak met de ambtelijk secretaris de ontvankelijkheid van de klacht.
5. Een klacht is ontvankelijk, wanneer:
 - de klager gerechtigd is een klacht in te dienen conform het gestelde in art. 3 lid 1 a t/m d van dit reglement;
 - de klacht is ingediend binnen de gestelde termijn conform het gestelde in art. 3 lid 4 van dit reglement;
 - de klacht is ingediend conform het gestelde in art. 3 lid 3 van dit reglement;
 - de aard van de klacht past binnen dit reglement (zie de definiëring van 'klacht' bij de begripsbepalingen van dit reglement).
6. Als de klacht ontvankelijk is, bevestigt de ambtelijk secretaris dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en handelt hij verder conform het bepaalde in lid 5.
7. Als de klacht niet-ontvankelijk is en herstel mogelijk is, stelt de ambtelijk secretaris de klager in de gelegenheid om dit binnen vijftien werkdagen te herstellen.
8. Als de klacht onherstelbaar niet-ontvankelijk is, deelt de ambtelijk secretaris dit binnen een termijn van tien werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk met redenen omkleed aan de klager mee.
9. De ambtelijk secretaris zendt, tegelijkertijd met de bevestiging van ontvankelijkheid van de klacht conform het bepaalde in lid 4, een afschrift van de klacht aan de beklagde en nodigt

deze uit om binnen vijftien werkdagen na dato van verzending, een schriftelijk verweer bij de Centrale Klachtencommissie in te dienen.

De Centrale Klachtencommissie kan daarop, indien noodzakelijk, binnen een termijn van vijftien werkdagen besluiten tot een tweede ronde van schriftelijke behandeling, waarbij de klager op het verweer van de beklagde kan reageren, en de beklagde weer daarop, steeds binnen vijftien werkdagen na ontvangst van de desbetreffende uitnodiging van de Centrale Klachtencommissie.

10. De Centrale Klachtencommissie is in elke stand van de zaak bevoegd om beide partijen één of meerdere keren op te roepen om te verschijnen voor een mondelinge toelichting van de klacht en bepaalt daartoe dag, uur en plaats.
11. Als een partij niet verschijnt, kan de Centrale Klachtencommissie zonedig die partij opnieuw uitnodigen, of de klachtbehandeling voortzetten met vermelding van het niet verschijnen.
12. Van elk gesprek wordt een afzonderlijk verslag opgemaakt.

Artikel 5 Het verstrekken van inlichtingen

1. De Centrale Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, de beklagde, alsmede bij overige personen binnen of buiten de organisatie.
2. Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door de Centrale Klachtencommissie. Deze aantekeningen worden opgenomen in het dossier en bevatten datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.
3. Van alle bescheiden betrekking hebbend op een klacht wordt ten spoedigste een afschrift gezonden aan klager en de beklagde, met uitzondering van vertrouwelijke medische informatie.

Artikel 6 Inzagerecht

1. Zowel de klager als de beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien.
2. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en door de secretaris van de Centrale Klachtencommissie geretourneerd aan de betreffende partij.

Artikel 7 Geheimhouding

1. Elk commissielid van de Centrale Klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen en voorts is ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken eveneens tot geheimhouding verplicht.
2. De Centrale Klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen, voorafgaand aan elke behandeling van de klacht, de in artikel 7 lid 1 omschreven plicht mee.

Artikel 8 Beslissing Centrale Klachtencommissie

1. De Centrale Klachtencommissie neemt binnen twintig werkdagen nadat partijen voor de laatste maal mondeling of schriftelijk zijn gehoord, de beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht, en deelt deze in de vorm van een advies schriftelijk en met redenen omkleed mede aan de organisatie.
2. Tegelijkertijd informeert de ambtelijk secretaris klager en beklagde over dit feit en over de termijn waarop zij een beslissing van de organisatie kan verwachten.
3. Bij afwijking van de in het eerste lid van dit artikel genoemde termijn doet de Centrale Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde onder vermelding van de nadere termijn waarbinnen de Centrale Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.

Artikel 9 Maatregelen

1. De organisatie deelt de klager, de beklagde en de Centrale Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 8 van dit reglement bedoelde advies van de Centrale Klachtencommissie schriftelijk mee welke beslissing zij naar aanleiding hiervan heeft genomen, onder overlegging aan elk van de gehoorde partijen van het verslag van bevindingen van de Centrale Klachtencommissie en advies aan de organisatie.
2. Van de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn kan worden afgeweken. De organisatie moet hiervan tijdig en met redenen omkleed mededeling doen aan de klager, de beklagde en de Centrale Klachtencommissie. Tevens moet zij aangeven op welke termijn zij op het advies zal beslissen. Hierbij geldt een maximale termijn van tien weken.

Artikel 10 Spoedeisende zaken

De procedure voor de Centrale Klachtencommissie kent een gemiddelde doorlooptijd van ca. vier maanden.

Indien de Centrale Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Centrale Klachtencommissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

Artikel 11 Periodieke rapportage

De Centrale Klachtencommissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Centrale Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen van de commissie worden vermeld. Tevens wordt in dit rapport een overzicht gepresenteerd van de eventueel door de Centrale Klachtencommissie gesignaleerde structurele knelpunten. Dit rapport wordt binnen drie maanden na het verstrijken van het verslagjaar uitgereikt aan de organisatie en de LV.

Artikel 12 Verslag

De werkzaamheden van de Centrale Klachtencommissie in het betreffende kalenderjaar worden geanonimiseerd opgenomen in het jaarverslag van de organisatie.

Artikel 13 Dossier

1. De behandelende leden van de commissie hebben te allen tijde toegang tot het dossier.
2. Indien een klacht niet ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard, wordt het betreffende dossier terstond vernietigd.
3. De dossiers worden gedurende een termijn van vijf jaar, te rekenen vanaf de beslissing van de organisatie bewaard. Daarna worden de gegevens vernietigd. Bij tussentijds ontslag of vertrek van een nuldelijnsheper tegen wie een klachtenprocedure heeft gediend, wordt het betreffende dossier op verzoek van de nuldelijnsheper terstond vernietigd.

Artikel 14 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken door het Bestuur VP.

Artikel 15 Slotbepaling

1. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Centrale Klachtencommissie. De commissie doet daarvan melding aan de organisatie en neemt dat feit op in haar periodieke rapportage.
2. De regeling treedt in werking op 1 februari 2013.
3. Het Klachtenreglement is opgenomen in het (meer)jarenplan en voor belangstellenden raadpleegbaar bij het Bestuur VP.

Wijzigingen vastgesteld in de vergadering van het Bestuur VP op 11 september 2015.

Het adres van de Centrale Klachtencommissie is:

Bezoekadres:

Willem van Lanschotlaan 1
3941 XV Doorn

Tel: (+31) 343 474141

Email: info@veteranenplatform.nl

Postadres:

Postbus 133
3940 AC Doorn