



## Klachtenregeling Vierstroom Ledenservice

<p>Auteur(s) Annemieke Dalenberg, WelThuis Yvonne Roelofs, Vierstroom Ledenservice</p> <p>Eigenaar: K. Westgeest, directeur Vierstroom Ledenservice</p>	<p>Vaststellingsdatum: juni 2017 Evaluatiedatum: juni 2019</p>
---	--

# Klachtenregeling Vierstroom Ledenservice

Binnen Vierstroom Ledenservice onderkennen we twee verschillende klachtenprocedures:

A. Klachten die betrekking hebben op de handelingen en de werkwijze van medewerkers van Vierstroom Ledenservice ;

en

B. Klachten die betrekking hebben op de diensten en de dienstverlening uitgevoerd door de samenwerkingspartners van Vierstroom

In de onderstaande klachtenreglement worden beide klachtenprocedures meegenomen. Hierin heeft de A-variant betrekking op de handelingen en de werkwijze van medewerkers Vierstroom Ledenservice en de B-variant betrekking op de diensten en dienstverlening van de samenwerkingspartners.

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:
  - a) *Vierstroom Ledenservice*: Stichting Contribuanten Vierstroom, onderdeel van de Fundis-groep.
  - b) *Directeur Vierstroom Ledenservice*: Drs. E.H. Westgeest, dagelijks bestuur Stichting Contribuanten Vierstroom.
  - c) *Lid van Vierstroom*: contribuant van de Stichting Contribuanten Vierstroom.
  - d) *Samenwerkingspartners*; zijn de dienstenleveranciers waarmee Vierstroom Ledenservice een formele samenwerking waaraan een samenwerkingscontract ten grondslag ligt, is aangegaan voor de uitvoering van het dienstenpakket 'Extra's voor leden.
  - e) *Aansprakelijkheid ten aanzien van de handelwijze van medewerkers Vierstroom Ledenservice*: ligt bij de directeur van Vierstroom Ledenservice.
  - f) *Aansprakelijkheid ten aanzien van correcte uitvoering van het dienstenpakket 'Extra's voor leden'*: ligt bij de samenwerkingspartners van Vierstroom Ledenservice.
  - g) *Klacht over Vierstroom Ledenservice*: uiting van onvrede over een handeling van een medewerker van Vierstroom Ledenservice, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor het lid, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Directeur van Vierstroom Ledenservice, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - h) *Klacht over samenwerkingspartners van Vierstroom Ledenservice*: uiting over onvrede over handeling van een samenwerkingspartner van Vierstroom Ledenservice, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor het lid, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de Directeur van Vierstroom Ledenservice of de dienstenleverancier al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
  - i) *Klager*: degene die een klacht indient;

- j) *Aangeklaagde*: degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- k) *Klachtenfunctionaris*: degene die binnen de organisatie die de zorgaanbieder in stand houdt, belast is met de opvang van klachten van cliënten;

## **Hoofdstuk 2 Klachtopvang**

### **Artikel 2A Bij wie kan een lid terecht als hij ontevreden is over een medewerker van Vierstroom Ledenservice?**

Een lid kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a) de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b) Directeur Vierstroom Ledenservice;
- c) de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 2B Bij wie kan een lid terecht als hij ontevreden is over een samenwerkingspartner van Vierstroom Ledenservice?**

- a) de samenwerkingspartner waarover hij niet tevreden is;
- b) de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- d) Directeur Vierstroom Ledenservice;
- e) de klachtenfunctionaris.

### **Artikel 3A De medewerker en diens leidinggevende**

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden over hem is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en het lid daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden leden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken de onvrede van leden met de Directeur Vierstroom Ledenservice met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een lid de Directeur Vierstroom Ledenservice vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de Directeur Vierstroom Ledenservice het lid in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de Directeur Vierstroom Ledenservice of het lid dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een productmanager.

### **Artikel 3B Samenwerkingspartner en Vierstroom Ledenservice**

1. Vierstroom Ledenservice stelt degene, die ontevreden over een samenwerkingspartner van Vierstroom Ledenservice is, in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. Vierstroom Ledenservice betreft de samenwerkingspartner bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en het lid daartegen geen bezwaar maakt.

2. Vierstroom Ledenservice maakt ontevreden leden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Indien een lid de Directeur Vierstroom Ledenservice vertelt dat hij ontevreden is over een samenwerkingspartner, stelt de Directeur Vierstroom Ledenservice het lid in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende samenwerkingspartner kan bij dit gesprek aanwezig zijn tenzij de Directeur Vierstroom Ledenservice of het lid dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een productmanager.

#### **Artikel 4 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a) hij informeert leden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
  - b) hij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren daarvan;
  - c) hij helpt leden en/of hun vertegenwoordigers dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
- 2) De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
- 3) De Directeur Vierstroom Ledenservice onderschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris zoals deze zijn vastgelegd in de door Fundis vastgestelde functiebeschrijving.
- 4) De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. Vierstroom Ledenservice onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
- 5) De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met leden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van de formele én informele klachten (aard van de klacht, opvolging, stand van zaken), zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij maandelijks uit aan de Directeur Vierstroom Ledenservice. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen en het overzicht desgewenst bespreken met de Directeur Vierstroom Ledenservice.
- 6) Vierstroom Ledenservice stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
- 7) Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de Directeur Vierstroom Ledenservice. De Directeur Vierstroom Ledenservice onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
- 8) Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie binnen de Fundis-groep worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de Raad van Bestuur van Fundis aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

## **Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling**

### **Artikel 5 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij Directeur van Vierstroom Ledenservice.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
  - a) het lid en de gezinsleden die op hetzelfde adres wonen;
  - b) diens vertegenwoordiger;
  - c) diens gemachtigde;
  - d) diens zaakwaarnemer;
  - e) diens nabestaanden.
1. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een lid wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
2. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Directeur Vierstroom Ledenservice bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Directeur van Vierstroom Ledenservice de klacht niet in behandeling. De Directeur Vierstroom Ledenservice neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

### **Artikel 6 Bevoegdheid van de Directeur Vierstroom Ledenservice**

1. De Directeur Vierstroom Ledenservice beoordeelt of hij bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. Indien de Directeur Vierstroom Ledenservice een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder of samenwerkingspartner, stuurt de Directeur Vierstroom Ledenservice de klacht naar de zorgaanbieder of samenwerkingspartner op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

### **Artikel 7 Ontvankelijkheid van de klacht**

1. De Directeur Vierstroom Ledenservice verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a) dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door Directeur Vierstroom Ledenservice is behandeld;
  - b) een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c) de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d) de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn (5 jaar).

2. Indien de Directeur Vierstroom Ledenservice een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

#### **Artikel 8          Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De Directeur Vierstroom Ledenservice neemt binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden, of laat dit namens hem doen. Op basis van deze gesprekken bepaalt de Directeur Vierstroom Ledenservice de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de Directeur Vierstroom Ledenservice het volgende in acht:
  - a) een klacht wordt niet beoordeeld dan nadat degene op wie de klacht betrekking heeft gelegenheid heeft gekregen om op de klacht te reageren;
  - b) indien een onderzoek plaatsvindt naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende;
  - c) de uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft, zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.

#### **Artikel 9          Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de Directeur Vierstroom Ledenservice te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 10        Beoordeling klacht door de Directeur Vierstroom Ledenservice**

1. De Directeur van Vierstroom Ledenservice beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien de Directeur Vierstroom Ledenservice voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Vierstroom Ledenservice meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door de Directeur Vierstroom Ledenservice.
2. Indien de Directeur Vierstroom Ledenservice concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt de Directeur Vierstroom Ledenservice dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. De Directeur Vierstroom Ledenservice geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld worden en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. De Directeur Vierstroom Ledenservice verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is de Directeur Vierstroom Ledenservice bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.

De Directeur Vierstroom Ledenservice zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

3. De Directeur Vierstroom Ledenservice vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. De Directeur Vierstroom Ledenservice vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

#### **Artikel 11 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders cq. Vierstroom Ledenservice betrekking heeft**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg of de dienstverlening die door meerdere zorgaanbieders en Vierstroom Ledenservice in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders en Vierstroom Ledenservice bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de dDirecteur Vierstroom Ledenservice contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend. Deze bepaling is tevens van toepassing wanneer een klacht betrekking heeft op zorg/dienstverlening die door meerdere bedrijven van Fundis wordt aangeboden.
2. De Directeur Vierstroom Ledenservice spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.

#### **Artikel 12 Geschillencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

#### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. De Directeur Vierstroom Ledenservice bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Wanneer er sprake zou kunnen zijn van een schadevergoeding wordt het dossier maximaal vijf jaar bewaard. De Directeur Vierstroom Ledenservice is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 14 Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

## **Hoofdstuk 4 Overige bepalingen**

### **Artikel 15 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

### **Artikel 16 Kosten**

Voor de behandeling van klachten brengt Vierstroom Ledenservice geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 17 Openbaarmaking klachtenregeling**

De Directeur Vierstroom Ledenservice brengt deze regeling onder de aandacht van leden en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van het lidmaatschap te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen.

### **Artikel 18 Evaluatie**

1. De Directeur Vierstroom Ledenservice evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Directeur Vierstroom Ledenservice dit wenselijk vindt.
2. De Directeur Vierstroom Ledenservice betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad.

### **Artikel 19 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directeur Vierstroom Ledenservice..

### **Artikel 20 Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Directeur Vierstroom Ledenservice.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Directeur Vierstroom Ledenservice ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

### **Artikel 21 Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2017.