

Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut

Preambule

Deze klachtenregeling biedt een kader om transparant en zorgvuldig om te gaan met klachten van veteranen over de activiteiten van het Nederlands Veteraneninstituut.

Door de intensieve samenwerking van het Nederlands Veteraneninstituut op het gebied van zorg met het Landelijk Zorgsysteem voor Veteranen (LZV), het Veteranenplatform (VP) en ABP/BRD kunnen klachten ontstaan die de reikwijdte van het Nederlands Veteraneninstituut overschrijden doordat het meerdere organisaties of instellingen betreft, de zgn. ketenklachten. Daar waar het de *klachten* ten aanzien van de immateriële zorg betreft, zal behandeling van de klacht plaatsvinden door de klachtenfunctionaris ketenklachten. Daarbij wordt verbinding gezocht met betreffende partijen zodat op basis van wederzijds vertrouwen op vernieuw(en)de wijze met deze ketenklachten om worden gegaan. Daarbij is deze regeling leidend.

Klachten jegens de zorgcoördinator in wisselwerking met de inhoud van de producten en diensten of inhoudelijke klachten over de materiele zorg van het ABP/BRD vullen niet onder deze regeling, maar worden direct doorverwezen naar ABP/BRD.

Artikel 1. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht
- Elke uiting van onvrede van een persoon over de activiteiten van het Nederlands Veteraneninstituut of het gedrag van medewerkers van het Nederlands Veteraneninstituut. Vrijwilligers, stagiaires, uitzendkrachten, gedetacheerde medewerkers en freelancemedewerkers of anderen, die een bijdrage leveren aan de activiteiten van het Nederlands Veteraneninstituut, vallen hier ook onder.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	1 van 6

- b. Ketenklacht
Een klacht die betrekking heeft op de samenwerking tussen organisaties in een keten of over de coördinatie van de zorg binnen die keten.
- c. Veteraan
De militair, de gewezen militair, of de gewezen dienstplichtige, van de Nederlandse krijgsmacht, dan wel van het Koninklijk Nederlandsch Indisch Leger, alsmede degene die behoorde tot het vaarplichtig koopvaardijpersoneel, die het Koninkrijk der Nederlanden heeft gediend onder oorlogsomstandigheden dan wel heeft deelgenomen aan een missie ter handhaving of bevordering van de internationale rechtsorde voor zover deze missie bij regeling van Onze Minister is aangewezen. Hiertoe behoren ook de militaire oorlogs- en dienstslachtoffers.
- d. Klager
De natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van een van de activiteiten van het Nederlands Veteraneninstituut en een klacht daarover indient of diens partner of een lid van haar / zijn systeem.
- e. Aangeklaagde
De persoon tegen wie de klacht zich richt. Wanneer een klacht is ingediend over een team of een afdeling, is de desbetreffende leidinggevende het aanspreekpunt.
- f. Cliëntvertrouwenspersoon
De functionaris die ten behoeve van de organisatie is belast met opvang en ondersteuning van personen die onvrede ervaren over de activiteiten van het Nederlands Veteraneninstituut of het gedrag van medewerkers van het Nederlands Veteraneninstituut.
- g. Klachtenfunctionaris
De door de bestuurder conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), artikel 15, aangestelde persoon die tot taak heeft bij klachten te bemiddelen volgens de in dit reglement vastgelegde procedure en hierover advies geeft aan de bestuurder.
- h. Klachtenfunctionaris ketenregie
Een door de organisatie aangestelde persoon met kennis van de keten, om op onafhankelijke wijze te bemiddelen bij ketenklachten volgens de in dit reglement vastgelegde procedure en hierover advies geeft aan voorzitter Stuurgroep LZV als het klachten binnen de LZV-keten betreft en aan de bestuurder van Nederlands Veteraneninstituut als het overige ketenklachten betreft..
- i. Klachtenbemiddeling
Een methode om met ondersteuning van een neutrale en onpartijdige persoon een conflict of onvrede tussen klager en het Nederlands Veteraneninstituut tot een oplossing te brengen.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	2 van 6

j. Geschillencommissie

De Geschillencommissie conform de Wkkgz, waarbij de organisatie is aangesloten. De klager kan hier een klacht indienen nadat de klacht door de organisatie behandeld is en de klager niet tevreden is met het resultaat hiervan.

Artikel 2. Klachten afhandeling, mondeling

1. De klager wendt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de desbetreffende medewerker of diens leidinggevende om tot een oplossing te komen.
2. Er worden geen vormvereisten gesteld aan het in eerste instantie uiten van onvrede.
3. De klager kan zich ten alle tijden laten ondersteunen door de cliëntvertrouwenspersoon. De contactgegevens van de cliëntvertrouwenspersoon staan op de website van het Nederlands Veteraneninstituut.
4. Indien de onvrede niet is weggenomen, kan de klager dit kenbaar maken bij de organisatie in de vorm van een klacht. Bij het indienen van een klacht kan de klager ook een beroep doen op ondersteuning van de cliëntvertrouwenspersoon.

Artikel 3. Klachten afhandeling, schriftelijk

1. Een schriftelijke ondertekende klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager en de naam van de bij de klacht betrokken medewerker(s);
 - b. een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en mededelingen wie zich aldus heeft gedragen;
 - c. de reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend;
 - d. wat de klager heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

lid 1 Als een klaagschrift niet voldoet aan de vereisten, wordt de klager in de gelegenheid gesteld om binnen een bepaalde termijn zijn klaagschrift aan te vullen. De klager kan hierbij ondersteunt worden door de clientvertrouwenspersoon.

lid 2 Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden. Indien de organisatie de klager bijstand verleent, zijn daaraan ook geen kosten verbonden.

lid 3 De klager kan zich laten bijstaan door personen naar eigen keuze. De eventuele kosten zijn voor eigen rekening.

2. De datum waarop de klacht is ingediend bij de bestuurder en zodoende door de organisatie is ontvangen, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen zoals beschreven in artikel 5 van kracht gaan.

Artikel 4. Geen verplichting tot klachtenbehandeling

1. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
 - a. een termijn van meer dan 1 jaar is verstreken tussen een gedraging en het indienen van een klacht hierover, tenzij de bestuurder op grond van gewichtige redenen besluit van deze termijn af te wijken;
 - b. een soortgelijke klacht van cliënt nog in behandeling is en er geen nieuwe elementen zijn ingebracht;
 - c. de klacht in behandeling is geweest bij de bestuurder en er geen nieuwe elementen zijn ingebracht;
 - d. de klacht anoniem is ingediend.
2. De bestuurder stelt de klager spoedig en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het klaagschrift, in kennis van het niet in behandeling nemen van de klacht.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	3 van 6

Artikel 5. Behandeling van de klacht

1. Wanneer de klacht betrekking heeft op een activiteit van het Nederlands Veteraneninstituut of een medewerker van het Nederlands Veteraneninstituut, dan zal de klacht behandeld worden door de externe klachtenfunctionaris van het Nederlands Veteraneninstituut. Heeft de klacht betrekking op de coördinatie van ketenregie LZV, traject van Zorgcoördinatie of coördinatie van de Nuldelijnsondersteuning, dan zal de klacht behandeld worden door de klachtenfunctionaris ketenregie. Wanneer een klacht is ingediend over de bestuurder, draagt de Raad van Toezicht zorg voor de klachtbehandeling en het nemen van een oordeel over de gegrondheid van de klacht conform de bepalingen van dit reglement.
2. Het bestuurssecretariaat ondersteunt de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris zorgt dat;
 - a. elke klacht na ontvangst zo spoedig mogelijk, in elk geval binnen 1 werkweek geregistreerd wordt op de datum dat de klacht is ontvangen en dat de klager een ontvangstbevestiging krijgt met uitleg over de klachtenprocedure.
 - b. de klacht binnen 1 week na ontvangst ten behoeve van hoor en wederhoor doorgestuurd wordt naar de (leidinggevende van) aangeklaagde.
 - c. (de leidinggevende van) de aangeklaagde binnen 1 werkweek na ontvangst van de klacht, indien door de klager gewenst, de klacht met klager bespreekt.
 - d. (de leidinggevende van) aangeklaagde dit contact binnen 1 werkweek terugkoppelt naar de klachtenfunctionaris.
 - e. indien gekozen is voor een schriftelijke afhandeling door (de leidinggevende van) de aangeklaagde, binnen 1 werkweek de schriftelijke reactie naar de klager gestuurd wordt.
 - f. de klachtenfunctionaris daarna binnen 2 werkweken met de klager contact opneemt om na te gaan of de klacht met het contact met (de leidinggevende van) de aangeklaagde c.q. de schriftelijke reactie van deze persoon naar tevredenheid is afgehandeld en koppelt dit terug aan (de leidinggevende van) de aangeklaagde.
 - g. een bemiddelingsgesprek tot stand komt tussen klager en aangeklaagde, indien klager dit wenst. Tijdens dit gesprek bewaakt de klachtenfunctionaris het proces. Klager en aangeklaagde ontvangen een schriftelijk verslag van het gesprek.
 - h. na beëindiging van bemiddeling hiervan mededeling wordt gedaan aan de bestuurder van het Nederlands Veteraneninstituut onder vermelding van het advies van de klachtenfunctionaris, zonder een oordeel te geven over de gegrondheid van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris ketenregie zal na ontvangst en registratie van de klacht contact opnemen met klager en aangeklaagde en zo nodig een bemiddelingsgesprek initiëren. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt. De klachtenfunctionaris ketenregie zal bij klachten omtrent LZV-keten een terugkoppeling geven aan de voorzitter stuurgroep LZV. Bij de overige ketenklachten zal de uitkomst teruggekoppeld worden aan de bestuurder.
5. Aan de hand van het advies van de klachtenfunctionaris neemt de bestuurder binnen 6 weken na ontvangst van de klacht een besluit over de gegrondheid van de klacht. De bestuurder stelt de klager en aangeklaagde schriftelijk in kennis van zijn oordeel. In het oordeel wordt aangegeven hoe de klacht is behandeld, wordt het oordeel over de klacht gemotiveerd en wordt aangegeven of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
6. Bij afwijking van de in 5.2 genoemde termijn, kan de bestuurder de termijn met ten hoogste 4 weken verlengen. De bestuurder informeert klager hier schriftelijk over voor het verstrijken van de termijn.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	4 van 6

7. Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel is dat de klacht niet is opgelost, is sprake van een geschil. Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de geschillencommissie Zorg Algemeen te Den Haag.

Artikel 6. Stopzetting procedure

1. Een klacht wordt niet verder behandeld als deze door klager wordt ingetrokken, of indien na bemiddeling en/of overleg met de klager blijkt dat er geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. De bestuurder informeert klager, aangeklaagde en de klachtenfunctionaris schriftelijk onder vermelding van redenen over het niet verder behandelen van een klacht.

Artikel 7. Registratie en verslaglegging door bestuurder, klachtenfunctionaris en clientvertrouwenspersoon

1. De bestuurder, de klachtenfunctionaris en clientvertrouwenspersoon zorgen dat alle contacten, verbeterpunten en aanbevelingen en uitkomsten geregistreerd worden.
2. De bestuurder maakt elk jaar een openbaar en geanonimiseerd jaarverslag en stuurt deze aan de Raad van Toezicht, contactraad en ondernemingsraad van het Nederlands Veteraneninstituut. Het jaarverslag is voor inzage beschikbaar voor de medewerkers van het Nederlands Veteraneninstituut.
3. De bestuurder, de klachtenfunctionaris en clientvertrouwenspersoon bewaren alle bescheiden met betrekking tot de klacht in een dossier. Het dossier wordt 5 jaar bewaard en daarna vernietigd, tenzij er bijzondere omstandigheden zijn om het dossier langer aan te houden.
4. Er wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde en er is geen opname van de klacht in het cliëntdossier.

Artikel 8. Uitzonderingen

Deze klachtenregeling is expliciet niet van toepassing:

- a. Indien de klacht een verzoek om schadeloosstelling betreft ('schadeclaim') boven €25.000,-.
- b. Indien het doel van de klager is om middels zijn klacht een oordeel te krijgen over eventuele causaliteit tussen zijn voormalige relatie met Defensie als werkgever en zijn aandoening.
- c. Indien door een instantie, die stelt op enigerlei wijze veteranen te vertegenwoordigen, een klacht wordt ingediend die geen betrekking heeft op tot personen herleidbare zorg. In dat geval dient de klacht behandeld te worden op ambtelijke/bestuurlijk niveau binnen Defensie.
- d. Indien de klacht afkomstig is van een instelling binnen het LZV. Dergelijke klachten worden behandeld door de Stuurgroep LZV.
- e. Indien de klacht gaat over een individuele Nuldelijnsoudersteuner. Dergelijke klachten worden behandeld door het Veteranen Platform.
- f. Indien de klacht gaat over materiele zorg van BRD-APG in het kader van Voorzieningenregeling voor Militaire oorlogs- en dienstslachtoffers. Dergelijke klachten worden behandeld door BRD-APG.

Wanneer het om een van bovenstaande uitzonderingen gaat, zal de klager doorverwezen worden naar de juiste persoon en/of instantie.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	5 van 6

Artikel 9. Slotbepaling

1. Dit reglement treed in werking op 1-1-2021.
2. De bestuurder evalueert het klachtenreglement in afstemming met de klachtenfunctionaris, cliëntvertrouwenspersoon en contactraad 1 jaar na wijziging en daarna indien nodig.
3. In de gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de bestuurder met in achtneming van de vigerende wettelijke kaders en na overleg met de klachtenfunctionaris en partijen.
4. De bestuurder draagt zorg voor een adequate bekendmaking van het reglement en eventuele wijzigingen daarin.

Titel	Klachtenregeling Nederlands Veteraneninstituut	Versie	1.0
Eigenaar	Bestuurder	Opmaakdatum	22-04-2021
Beheerder	Kwaliteitsfunctionaris	Revisiedatum	22-04-2022
Documentnr.		Pagina	6 van 6