



Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg

Gooi en Vechtstreek

KLACHTENPROCEDURE

Hoewel het incidenteel voorkomt dat de cliënt(en) niet tevreden is/zijn over onze hulpverlening door vrijwilligers, heeft het bestuur besloten een klachtenprocedure open te stellen voor cliënten, maar ook voor hun naasten en vrijwilligers. Deze klachtenprocedure is onderstaand beschreven.

De VPTZ Gooi en Vechtstreek doet haar best om u zo goed als mogelijk van dienst te zijn. Uw tevredenheid staat bij ons voorop. Toch kan het anders lopen, er gaat iets mis of u voelt zich verkeerd behandeld of niet begrepen.

Als dat zo is, willen we dat graag van u horen. Dat biedt ons de gelegenheid om actie te ondernemen om verbeteringen aan te brengen.

Wanneer het voorkomt dat u niet tevreden bent laat het ons dan weten. Heeft u daar moeite mee, vraag dan iemand uit uw directe omgeving dat voor u te doen. U kunt ervan op aan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten. Binnen de VPTZ Gooi en Vechtstreek kan de klacht gaan over personen, zoals een vrijwilliger, een coördinator of een bestuurslid.

Klacht over vrijwilliger, coördinator of bestuurslid

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Indien u het lastig vindt om de klacht met de betreffende persoon te bespreken kunt u zich richten tot de coördinator, indien de klacht een coördinator betreft richt u zich tot het bestuur. Misschien kunt u in een gesprek samen tot een oplossing komen.

Indien dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van de VPTZ Gooi en Vechtstreek.

Indien de hierboven beschreven procedure op niets uitloopt kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Hoe dient u een klacht in?

Bij voorkeur wordt er een afspraak gemaakt met de betrokkene om de klacht met elkaar te bespreken waarbij het helpt om de klacht vooraf kort op te schrijven.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail bij de vertrouwenspersoon worden ingediend.

Het adres is:

Vertrouwenspersoon VPTZ Gooi en Vechtstreek
Emma Versendaal
p/a Secretariaat
Noodweg 33
1213PW Hilversum

Of per e-mail: secretaris@vptzgooienvechtstreek.nl

Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op waarover u een klacht heeft of waarom u ontevreden bent.

Vergeet niet de naam van de vrijwilliger, coördinator of het bestuurslid waar het om gaat, te vermelden.

Hoe gaat het verder na het indienen van een mondelinge klacht?

Er wordt met u een afspraak gemaakt om uw klacht te bespreken. In dat gesprek komt uw klacht aan de orde en wordt besproken welke stappen er eventueel ondernomen zullen worden. Indien nodig wordt er een vervolgspraak gemaakt.

Hoe gaat het verder na het indienen van een schriftelijke klacht?

Binnen twee weken wordt de ontvangst van uw klacht bevestigd. Binnen vier weken na het indienen van de schriftelijke klacht volgt een gesprek met u. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De persoon met wie u een gesprek heeft, probeert dan met u en de vrijwilliger, coördinator of het bestuurslid tot een oplossing te komen. Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk voorstel over de te ondernemen stappen. Wanneer wij van u horen dat u tevreden bent over dit voorstel, eindigt de procedure. Wij sturen u dan een schriftelijke bevestiging.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie VPTZ. Het adres is:

VPTZ Nederland
t.a.v. landelijke klachtencommissie VPTZ
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

Landelijke klachtencommissie VPTZ

De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliënten beleid. De eerste vraag die de commissie zich stelt is of zij ontvankelijk is voor de klacht die u indient. Als dat zo is, onderzoekt de commissie de zaak en praat zo nodig met u en de betrokkenen vrijwilliger(s), coördinator of bestuurslid. Vervolgens doet zij een uitspraak over de zaak. Deze uitspraak betreft het gegrond of ongegrond verklaren van uw klacht met bijbehorende onderbouwing. Als het mogelijk en nodig is, geeft de commissie bij haar uitspraak één of meer aanbevelingen over de te treffen maatregelen.

Het is de bedoeling dat binnen 10 weken na het in behandeling nemen van de klacht een uitspraak wordt gedaan. Als het langer duurt krijgt u daarvan bericht.

Als de commissie een uitspraak doet, krijgt u die uitspraak op papier. Binnen een maand na de uitspraak van de commissie laat het bestuur van VPTZ Gooi en Vechtstreek u weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen om herhaling van uw klacht te voorkomen. Als er geen maatregelen worden genomen op basis van de aanbevelingen, wordt beargumenteerd waarom men deze niet neemt.

Tegen een uitspraak van de klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend. Mocht u besluiten om zelf een gerechtelijke procedure te starten, dan stopt de procedure van de landelijke klachtencommissie.

Aan de klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden.