



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Bommelerwaard

Klachtenregeling VPTZ-Bommelerwaard

Niet tevreden? Zeg het ons!

VPTZ-Bommelerwaard doet zijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen wij het graag van u horen. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. In deze folder staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over ons.

Suggesties voor verbeteringen?

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms ook zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. Aarzel niet om ons uw ideeën te geven.

Heeft u een klacht?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers, de coördinator of een bestuurslid. Als dat zo is: laat het ons weten! En hebt u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. U kunt er van op aan dat uw kritiek vertrouwelijk wordt behandeld.

Het is echter vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Misschien kunt u in een gesprek samen tot een oplossing komen. Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, dan kunt u de 1e contactpersoon inschakelen. Welke contactpersoon van toepassing is, is afhankelijk van om wie het gaat. Dit is te vinden in het schema op pagina 3

Wanneer u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door de 1^e contactpersoon, dan kunt u deze de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie van het landelijk steunpunt VPTZ-Nederland.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Voor het laatste zijn bij de coördinator of het secretariaat van VPTZ-Bommelerwaard klachtenformulieren verkrijgbaar.

Maar u kunt ook een mail sturen of een brief schrijven. Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de mail of de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam van degene waarover de klacht gaat, te vermelden.

Secretariaat: Auke Mollemastraat 19, 5302 VC Zaltbommel

e-mail: info@VPTZ-Bommelerwaard.nl

Hoe gaat het verder?

- Binnen een week bevestigen we de ontvangst van uw schriftelijke klacht. De 1^e contactpersoon behandelt uw klacht. Als u wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De 1^e contactpersoon met wie u dat gesprek heeft, probeert dan met u en de betrokken VPTZ-medewerker een oplossing te vinden.
- Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk voorstel. 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 Klachtencommissie van VPTZ Nederland. Het adres is:
Klachtencommissie VPTZ Nederland
p/a Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort
Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: info@vptz.nl

Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland

De landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid.

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 met de betrokken vrijwilligers/coördinatoren/bestuursleden. Vervolgens doet zij 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 te treffen maatregelen.

Het is de bedoeling dat binnen tien 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-Bommelerwaard 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 via VPTZ Nederland zijn voor u geen kosten verbonden.

Wie kan de **'klager'** (degene die de klacht indient) zijn:

- Cliënt/naaste van de cliënt
- Vrijwilliger
- Coördinator
- Bestuurslid
- Medewerker van een andere organisatie (bijvoorbeeld de thuiszorg)

Wie kan de **'verweerder'** (degene tegen wie de klacht is ingediend?) zijn:

- Vrijwilliger
- Coördinator
- Bestuurslid

Wanneer klager en verweerder er niet samen uitkomen, dan wordt een derde partij ingeschakeld (=1e **contactpersoon**).

Klager	Verweerder	1 ^e contactpersoon
Cliënt / naaste	Vrijwilliger	Coördinator
	Coördinator	Bestuursvoorzitter
Vrijwilliger	Vrijwilliger	Coördinator
	Coördinator	Bestuursvoorzitter
	Bestuurslid	Bestuursvoorzitter
Coördinator	Vrijwilliger	Bestuur
	Bestuurslid	Bestuursvoorzitter
	Bestuur	Klachtenfunctionaris VPTZ-NL
Bestuurslid	Coördinator	Bestuursvoorzitter
	Bestuurslid	Klachtenfunctionaris VPTZ-NL
Medewerker andere organisatie	Vrijwilliger	Coördinator
	Coördinator	Bestuur