

Klachtenprocedure VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen

KLACHTENPROCEDURE

Stichting VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen (verder de stichting VPTZ) zet zich met hart en ziel in om het mogelijk te maken dat mensen thuis kunnen sterven.

Desondanks gaan zaken soms niet zoals het zou moeten of zoals je zou willen.

In dat geval is het dan ook het beste om dit in alle openheid met de juiste betrokkenen te bespreken. Het kan gebeuren dat dit niet tot een bevredigende oplossing leidt. In dat geval bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

De stichting VPTZ neemt elke gemelde klacht of geschil in behandeling en zoekt naar een passende oplossing. Hiervoor is een klachtenfunctionaris aangewezen; zie adressenlijst. Eén van de leden van het bestuur heeft deze taak op zich genomen. Elke melding van een klacht of een geschil wordt door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen. Als de behandeling van de klacht of het geschil niet tot een oplossing leidt of wanneer de oplossing niet naar tevredenheid is afgehandeld of niet passend of gewenst is, kan de klacht of het geschil aan de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland worden voorgelegd.

Mocht de klachtenfunctionaris van de stichting VPTZ bij de klacht of het geschil betrokken zijn, dan wordt eerst gezocht naar een onafhankelijk persoon buiten de stichting van bijvoorbeeld een VPTZ organisatie in een nabije regio. Lukt dat niet dan wordt verwezen naar de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland

Adresgegevens van de landelijke klachten- en geschillencommissie:

VPTZ Nederland

T.a.v. de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort of redinga@vptz.nl

WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?

In principe kan iedereen waar de stichting VPTZ mee samenwerkt een klacht indienen. Het kan gaan om klachten binnen de eigen organisatie (bijv. van coördinatoren of vrijwilligers) of van buiten de eigen organisatie (bijv. cliënten, naasten of zorgverleners).

STAPPEN VAN DE KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht of geschil kan worden gemeld bij de klachtenfunctionaris klachtenvptz@gmail.com.
Belangrijk is om naam, (mail) adres en telefoonnummer door te geven en in het kort aan te geven waar de klacht of het geschil over gaat
2. De klachtenfunctionaris neemt contact op met de melder en maakt een afspraak om de aard van de klacht of het geschil nader te onderzoeken
3. De klachtenfunctionaris zoekt naar een passende oplossing
4. De klachtenfunctionaris informeert de melder van de klacht of het geschil over de afhandeling en uitkomsten van de klachtenbehandeling. Afhankelijk van de aard van de klacht of het geschil worden ook andere betrokkenen hierover geïnformeerd
5. De klachtenfunctionaris legt alle informatie over de klacht, de afhandeling en de uitkomsten/oplossingen van de klachtenbehandeling vast

Meldingsformulier klachten

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers of coördinatoren. Als dat zo is: laat het ons weten! 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 of met een coördinator als het over een vrijwilliger gaat. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u met behulp van dit formulier, uw klacht indienen bij het bestuur van VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt u hulp vragen van één van onze medewerkers.

Uw naam :

Uw adres :

.....

Uw telefoonnummer :

Datum klacht :

Naam van de betreffende
vrijwilliger, coördinator of
bestuurslid :

Inhoud van de klacht :

.....

.....

(u kunt hiervoor verder de achterzijde van dit formulier gebruiken)

U kunt dit formulier sturen naar klachtenvptz@gmail.com
of naar

VPTZ Thuis Waken Rijk van Nijmegen

T.a.v. klachtenfunctionaris

Ottengas 13

6511 TS Nijmegen

U ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere gang van zaken.