



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Arnhem

<i>Titel</i>	<i>Procedure klachtenbehandeling</i>
<i>Datum</i>	<i>9 juli 2019</i>
<i>Auteur/verantwoordelijke</i>	<i>L.H.W.M. Kaiser</i>
<i>Status</i>	<i>Definitief</i>
<i>Revisiedatum</i>	<i>Eind 2022</i>
<i>Pagina</i>	<i>1 van 2</i>

Inleiding

Uitgangspunt van ons werk is dat we zo goed als mogelijk inspelen op de behoeften van cliënten en vrijwilligers. We doen er alles aan om teleurstelling te voorkomen. Mocht het toch zo zijn dat er klachten zijn dan kan men contact opnemen met de vrijwilligerscoördinator (06-51009572) en met haar/hem naar een oplossing zoeken.

Mocht men er samen niet uitkomen of vindt men dat onwenselijk dan kan een klacht worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van VPTZ Arnhem. Het bestuur wijst daarvoor een van de bestuursleden aan. In dat geval dient een klacht per post te worden verstuurd aan de klachtenfunctionaris VPTZ Arnhem, Akkerwindestraat 1-109, 6832 CR Arnhem.

Klachtenfunctionaris vanaf maart 2017 mevrouw L.H.W.M. Kaiser (tevens bestuurslid VPTZ Arnhem).

Doel

Het doel van deze procedure is een eenduidige behandeling van klachten binnen VPTZ Arnhem.

Terminologie

Onder klager kan zowel de cliënt als één van de vrijwilligers worden verstaan. Onder beklagde kan zowel een cliënt als één van de vrijwilligers worden verstaan. Gemakshalve is gekozen voor de mannelijke spelling. Vanzelfsprekend geldt deze spelling ook voor vrouwelijke klagers en beklagden.

Termijn van afhandeling

De termijn van afhandeling van een klacht binnen VPTZ Arnhem bedraagt maximaal acht weken. Klachten kunnen tot maximaal vijf jaar na het voorval worden ingediend.

Werkwijze

De klager dient zijn klacht mondeling, schriftelijk per brief of per e-mail of telefonisch in bij de klachtenfunctionaris van VPTZ Arnhem.

<i>Titel</i>	<i>Procedure klachtenbehandeling</i>
<i>Pagina</i>	<i>2 van 2</i>

De klachtenfunctionaris stuurt de klager uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de informatie over de procedure van klachtafhandeling. De klachtenfunctionaris maakt een afspraak met de klager om de klacht te bespreken. Het streven is om de klager zelf de klacht bespreekbaar te laten maken met de beklagde. De klachtenfunctionaris houdt contact met de klager of de klacht naar tevredenheid is besproken met de beklagde. De klachtenfunctionaris maakt een kort verslag van de klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld.

Bij de registratie wordt in ieder geval genoteerd:

- datum van de melding van de klacht;
- naam van de betreffende cliënt of vrijwilliger;
- wijze van melding van de klacht;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Als de klager niet in staat is om de klacht zelf bespreekbaar te maken, verleent de klager de klachtenfunctionaris toestemming om de klacht kenbaar te maken bij de beklagde en de beklagde in staat te stellen tot wederhoor over de klacht.

De klachtenfunctionaris maakt een afspraak met de beklagde, stelt hem de informatie over de procedure van klachtafhandeling ter hand en informeert de beklagde over de voorliggende klacht. De beklagde krijgt tijdens het gesprek gelegenheid zijn kant van de klacht te belichten.

De klachtenfunctionaris arrangeert vervolgens een gesprek, waarbij de klager, de beklagde en hijzelf aanwezig zijn. Tijdens dit gesprek vindt nogmaals hoor en wederhoor plaats en worden afspraken gemaakt ter voorkoming van verdere klachten. Van dit gesprek maakt de klachtenfunctionaris een verslag dat door zowel klager als beklagde voor akkoord wordt getekend.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager of beklagde te zijn opgelost, dan zijn beide partijen gerechtigd de klacht bij het bestuur aanhangig te maken of er voor te kiezen de klacht bij VPTZ Nederland in te dienen. Meer informatie hierover is te vinden op www.vptz.nl

Verantwoording

Eenmaal per jaar maakt de klachtenfunctionaris een anoniem verslag van het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld. Dit verslag wordt ter informatie voorgelegd aan de bestuursvergadering. De geconstateerde tekortkomingen, getroffen maatregelen en verbeterpunten worden daarna geanonimiseerd gepubliceerd in de nieuwsbrief. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris de mogelijkheid om, ter preventie, artikelen te plaatsen in de nieuwsbrief.