



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Nieuwe Waterweg Noord

Klachtenreglement VPTZ-NWN

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

- Cliënt/naaste van de cliënt
- Vrijwilliger
- Coördinator
- Bestuurslid
- Andere organisatie (b.v. Thuiszorgorganisatie)

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

- Cliënt/naaste van de cliënt
- Vrijwilliger
- Coördinator
- Bestuurslid
- Andere organisatie

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

<u>Klager</u>	<u>Verweerder</u>	<u>1e contactpersoon</u>
-Cliënt/naaste	-Vrijwilliger -Coördinator	-Coördinator -Bestuur
-Vrijwilliger	-Vrijwilliger -Coördinator -Cliënt/naaste -Andere organisatie	-Coördinator -Bestuursvoorzitter -Coördinator -Coördinator
-Coördinator	-Vrijwilliger -Bestuurslid -Bestuur -Andre organisatie	-Bestuur -Bestuur -Onafh Klachtenfunctionaris van VPTZ-NL -Bestuur
-Bestuurslid	-Coördinator -Bestuurslid	-Bestuur -Onafh Klachtenfunctionaris van VPTZ-NL
-Andere organisatie	-Vrijwilliger -Coördinator	-Coördinator -Bestuur

De klachtenprocedure samengevat:

- a. Wanneer klager en verweerder er niet samen uitkomen, dan wordt een derde partij ingeschakeld (= 1^e contactpersoon). Welke contact persoon van toepassing is, is afhankelijk van de situatie (wie is de klager en wie de verweerder?). Dit te vinden in het schema op pag. 1.
- b. De 1^e contactpersonen kunnen in eerste instantie zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk benaderd worden.
- c. Contactgegevens contactpersonen:
 - Coördinator: Sandra Mauwer
Tel: 06-51175006
Email: info@vptz-nwn.nl
 - Bestuur: Bestuursvoorzitter
Email: info@vptz-nwn.nl
 - Onafhankelijke klachtenfunctionaris: VPTZ Nederland
t.a.v. De Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort
Tel: 033-7601070
Email: info@vptz.nl
Web: www.vptz-nl.nl
- d. De 1^e contactpersoon onderzoekt de klacht en lost deze op.
- e. Na mondeling of telefonisch contact kan de klager worden verzocht de klacht als nog schriftelijk in te dienen bij de desbetreffende 1^e contactpersoon. U kunt zelf een brief opstellen of een meldingsformulier opvragen bij de coördinator.
- f. De 1^e contactpersoon stuurt een ontvangstbevestiging van de ontvangen schriftelijke klacht.
- g. Wanneer de 1^e contactpersoon de coördinator betreft, legt deze de schriftelijke klacht voor aan het bestuur.
- h. Het bestuur onderzoekt de klacht, doet uitspraak en bericht de klager en verweerder hierover. Het bestuur kan eventueel een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

- i. Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan deze de klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie van het landelijk steunpunt VPTZ-Nederland:

- j. Mochten er bepaalde maatregelen moeten worden getroffen om het geschil te kunnen oplossen. Volgt de partij, die de uiteindelijke uitspraak heeft gedaan, of de verweerder de maatregelen daadwerkelijk uitvoert.
Die partij kan m.a.w. afhankelijk van de situatie, vertegenwoordigd worden door de coördinator, het bestuur, de klachtenfunctionaris of VPTZ-NL.