

### Behandeling van Geschillen en Klachten.

Mochten cliënten of hun persoonlijke vertegenwoordiger, familieleden of andere relaties klachten hebben,

dient de vrijwilliger zoveel mogelijk eerst zelf het geschil te bespreken met de betreffende partij. Zij kunnen ook met de coördinator de zaak bespreken. En het is ook altijd mogelijk na overleg met de coördinator de klacht te bespreken met de voorzitter van het bestuur.

De coördinator zal er naar streven de klacht naar tevredenheid op te lossen. Is dit niet afdoende dan kan de coördinator besluiten om samen in gesprek te gaan met een bestuurslid. Hierbij bestaat de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon in te schakelen welke is verbonden aan de Kwadrantgroep.

Is door de gevoerde gesprekken en de inmenging van de vertrouwenspersoon geen oplossing gevonden voor het aanwezige geschil/de klacht dan kan schriftelijk een melding gemaakt worden bij het dagelijks bestuur van VPTZ NW-Friesland en VPTZ-Nederland.

Zodra een procedure wordt gestart zullen alle betrokkenen op de hoogte worden gehouden van de gang van zaken. Hoor en wederhoor zullen altijd worden toegepast. Dit betekent dat de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, zullen worden uitgenodigd voor een of meer gesprekken. Van deze gesprekken zal altijd een schriftelijk verslag worden gemaakt.

Vastgesteld door het bestuur VPTZ NoordWest-Friesland op 1juli 2019.