



Niet tevreden? Zeg het ons!

Stichting VPTZ Noordwest Friesland doet haar 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. In deze tekst staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent.

Suggesties voor verbeteringen?

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken, daardoor worden soms 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, coördinatoren of een bestuurslid. Als dat zo is: laat het ons weten! U kunt er van op aan dat uw op- of aanmerkingen worden vertrouwelijk worden behandeld.

Stap 1:

Bespreek uw klacht eerst met degene tegen wie uw klacht zich richt met een coördinator als het over een vrijwilliger of een bestuurslid gaat. Wellicht kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden naar erzijn@vptznwfriesland.nl.

Stap 2:

Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, kunt u uw klacht indienen bij het bestuur van Stichting VPTZ Noordwest Friesland.

U kunt mondeling, per brief of per e-mail een klacht bij het bestuur indienen. Het adres is:

Bestuur Stichting VPTZ Noordwest Friesland
Noordersingel 54
8917 BB Leeuwarden
secretaris@vptznwfriesland.nl

Zet uw naam, adres, telefoonnummer en e-mail adres in de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet de naam van de betrokkene waar het om gaat niet te vermelden.

Hoe gaat het verder?

Binnen een week bevestigen we de ontvangst van uw klacht. U hoort dan ook de naam van degene die uw klacht gaat onderzoeken. Als u wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. Het bestuurslid met wie u dat gesprek heeft, probeert dan met u en de betrokkene 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.



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg

Noordwest-Friesland

Stap 3:

Indien de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland. Per brief of via de mail.

Klachtencommissie VPTZ Nederland
P/a Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort
info@vptz.nl

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 NW Friesland u weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen. 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 zijn voor u geen kosten verbonden.

Vastgesteld d.d. 18 oktober 2024

Het bestuur VPTZ Noordwest Friesland.