

## **Informatie voor gast/cliënt meldingsformulier klachten.**

De Stichting VPTZ Zuidwest Friesland doet haar best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn in de hospice of in de thuissituatie. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, dan willen wij dat graag van u horen. Pas dan kunnen wij actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. In deze bijlage staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de ondersteuning van de VPTZ Zuidwest Friesland.

### **Suggesties voor verbeteringen?**

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken waardoor er soms zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons worden gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. Aarzel niet om uw ideeën aan ons door te geven.

### **Hebt u een klacht?**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers of coördinatoren. Als dat zo is: laat het ons weten! Vindt u dit moeilijk om te doen, vraag dan iemand in uw omgeving om te helpen. .

*De gebruikelijke weg is om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Daarna met een coördinator als het over een vrijwilliger gaat of met het bestuur als het een coördinator betreft.* Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij het bestuur van VPTZ Zuidwest Friesland

Als u ontevreden bent over de afhandeling van uw klacht dan kunt u de landelijke onafhankelijke klachtencommissie benaderen.

U kunt er van op aan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij het bestuur van de VPTZ Zuidwest Friesland.. U vindt het schriftelijke meldingsformulier in uw zorgmap. Adres:

Bestuur VPTZ Zuidwest Friesland, t.a.v. de voorzitter, Westhemstraat 46, 8608 BG, Sneek

### **Hoe gaat het verder?**

Alle van belang zijnde zaken voor de behandeling van uw klacht zijn vastgelegd in een klachtenreglement. U kunt dit reglement opvragen bij de coördinatoren. De belangrijkste punten uit dit reglement zijn:

- Binnen een week ontvangt u een brief. U hoort dan ook de naam van degene die uw klacht zal onderzoeken. Als u wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kunt u uw klacht toelichten.
- De persoon met wie u dat gesprek heeft, probeert met u en de betrokkenen een oplossing te vinden.
- Binnen zes weken na het ontvangen 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.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u uw klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie van de VPTZ, het adres is:

**Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort.....**

### **Landelijke klachtencommissie**

- Deze onafhankelijke commissie bekijkt eerst of zij ontvankelijk is voor de ingediende klacht.
- Zo ja, dan onderzoekt zij de zaak en praat zonedig met u en de andere betrokkenen.
- Er volgt uitspraak over de zaak, deze betreft het gegrond of ongegrond verklaren van de klacht met bijbehorende onderbouwing. Zo nodig geeft de commissie bij haar uitspraak één of meer aanbevelingen over te treffen maatregelen.
- Binnen 10 weken wordt er uitspraak gedaan. Als het langer duurt, krijgt u bericht.
- Binnen een maand na de uitspraak van de commissie laat het bestuur van VPTZ Zuidwest Friesland u weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen om een herhaling van uw klacht te voorkomen.
- Tegen de uitspraak van de klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend.
- Mocht u zelf een gerechtelijke procedure willen starten, dan stopt de procedure van de landelijke klachtencommissie
- Aan de klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden.