



Vrijwillige Palliatieve  
Terminale Zorg

Oost Groningen

## **Procedure klachtenbehandeling**

### **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 een van de coördinatoren 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 Secretariaat van de VPTZ Oost Groningen. In dat geval dient een klacht per post te worden verstuurd aan Secretariaat VPTZ Oost Groningen, Jan Salwaplein 3, 9641 LN, Veendam (06-10448298) of via de mail naar [secretariaat@vptzoostgroningen.nl](mailto:secretariaat@vptzoostgroningen.nl)

### **Doel**

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

### **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 Oost Groningen bedraagt maximaal acht weken. Klachten kunnen tot maximaal vijf jaar na het voorval worden ingediend.

### **Werkwijze**

De klager dient zijn klacht schriftelijk per brief of per e-mail in bij het Secretariaat van VPTZ Oost Groningen. De klager ontvangt uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met daarin de informatie over de procedure van klachtafhandeling waarna de klachtencommissie de klacht verder afhandelt. Dit houdt in dat de klachtencommissie een afspraak maakt 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 klachtencommissie houdt contact met de klager of de klacht naar tevredenheid is besproken met de beklaagde. De klachtencommissie 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 klachtencommissie toestemming om de klacht kenbaar te maken bij de beklaagde en de beklaagde in staat te stellen tot wederhoor over de klacht.

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

De klachtencommissie plant vervolgens een gesprek in, waarbij de klager, de beklaagde en een of meerdere leden van de klachtencommissie 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 klachtencommissie een verslag dat door zowel klager als beklaagde voor akkoord wordt getekend.

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager of beklaagde zijn opgelost, dan zijn beide partijen gerechtigd de klacht bij het bestuur aanhangig te maken of ervoor te kiezen de klacht bij VPTZ Nederland in te dienen. Meer informatie hierover is te vinden op [www.vptz.nl](http://www.vptz.nl).

### **Verantwoording**

Eenmaal per jaar maakt de klachtencommissie 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 klachtencommissie de mogelijkheid om, ter preventie, artikelen te plaatsen in de nieuwsbrief.

Veendam, 10 december 2024.



Vrijwillige Palliatieve  
Terminale Zorg

Oost Groningen

## Meldingsformulier klachten

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers of coördinatoren. Als dat zo is: laat het ons weten! U kunt ervan op aan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

Het is echter vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met een coördinator als het over een vrijwilliger gaat. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit niet lukt, kunt u met behulp van dit formulier, uw klacht indienen bij het Secretariaat van de VPTZ Oost Groningen. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt u hulp vragen van één van onze medewerkers.

Uw naam : .....

Uw adres : .....

.....

Uw telefoonnummer : .....

Datum klacht : .....

Naam van de beklagde : .....

Inhoud van de klacht : .....

.....

.....

.....

**U kunt dit formulier sturen naar:**

Secretariaat VPTZ Oost Groningen, Jan Salwaplein 3, 9641 LN, Veendam (06-10448298) of naar [secretariaat@vptzoostgroningen.nl](mailto:secretariaat@vptzoostgroningen.nl).

U ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere gang van zaken.