



KLACHTENPROCEDURE VPTZ Uden Veghel voor CLIENT, NAASTEN EN PROFESSIONAL.

Niet tevreden? Zeg het ons!

VPTZ Uden Veghel doet zijn 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. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. Er zijn verschillende momenten om uw aandachtspunten aan ons door te geven:

- Cliënten/naasten kunnen tijdens of tot vier weken na een lopende inzet verbeterpunten doorgeven aan de coördinator. Dit mag op eigen initiatief of tijdens de tussentijdse telefonische contactmomenten met de coördinator.
- Cliënten/naasten ontvangen binnen vier tot zes weken na de afsluiting van de inzet een enquête. Indien u hier aandachtspunten benoemt dan nemen wij hierover contact met u op.
- Professionals kunnen op ieder gewenst moment een aandachtspunt met de dienstdoende coördinator van VPTZ bespreken.

Via telefonisch en/of fysiek overleg met medewerkers van VPTZ Uden Veghel proberen we samen met u tot een passende overeenstemming te komen.

Wanneer het niet lukt om een passende overeenstemming te vinden?

Dan heeft u de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Een formele klacht kan alleen worden geaccepteerd als u telefonisch, via mail, via enquête of schriftelijk uw aandachtspunten al heeft kortgesloten met de coördinator zonder het bereiken van onderlinge overeenstemming.

Hoe dien ik formeel een klacht in bij VPTZ Uden Veghel.

Bij voorkeur middels een volledig ingevuld klachtenformulier op de website, schriftelijk per brief of via mail.

Een formeel ingevuld klachtenformulier bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a. De naam, adres en woonplaats, telefonische bereikbaarheid en mailadres gegevens van de klager.
- b. De beschrijving van acties die door de klager en eventuele andere betrokkenen al ondernomen zijn en niet tot overeenstemming hebben geleid.
- c. Een globale omschrijving van de kwestie / het probleem.

De werkwijze van VPTZ Uden Veghel na ontvangst van uw klacht.

VPTZ Uden Veghel zal binnen het team/bestuur zoeken naar de geschiktste personen om uw klacht op korte termijn te behandelen. Zij stellen zich tot taak om uw klacht vertrouwelijk te behandelen, te luisteren naar uw klacht en samen met u naar een oplossing te zoeken. U wordt op korte termijn uitgenodigd voor een gesprek. Hierbij mag u zich door iemand laten vergezellen. Na het gesprek ontvangt u een schriftelijk verslag van het gevoerde gesprek en de oplossing die VPTZ Uden Veghel voorstelt. U heeft dan twee weken na dagtekening de tijd om op het voorstel te reageren.

Welke klachten worden niet door VPTZ Uden Veghel in behandeling genomen:

- Als er geen voorafgaande gesprekken over het probleem hebben plaatsgevonden.
- De klacht anoniem wordt ingediend.
- Het feit waarover geklaagd wordt langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.
- De klacht reeds eerder is behandeld en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.

- Er in dezelfde zaak een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is afgesloten.

VPTZ Uden Veghel zal u schriftelijk informeren over het niet in behandeling nemen van uw klacht.

De mogelijkheid om een klacht in te trekken.

De klager kan, lopende het onderzoek, de klacht intrekken. De klager stelt VPTZ Uden Veghel daarvan schriftelijk op de hoogte. Hiermee stopt de klachtenbehandeling en wordt verdere behandeling gestaakt.

Vervolgstep bij onvoldoende oplossing van uw klacht door VPTZ Uden Veghel.

Dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland.

De landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. 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.

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. De klachtenprocedure vindt u op www.vptz.nl

Klachtencommissie VPTZ Nederland
P/a Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: info@vptz.nl