

Stichting Terminale Thuishulp Noordoostpolder-Urk

Klachtenprocedure voor gasten, hun naasten en/of mantelzorgers

TTH NOP-Urk doet haar uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn wanneer wij bij u thuis waken, of wanneer wij u hulp bieden in ons Bijna Thuis Huis.

Soms gaat er toch wel eens iets mis, u voelt zich verkeerd behandeld of niet begrepen. Als u een klacht heeft, is het belangrijk die te uiten. Uw klacht is voor ons belangrijke informatie om ons werk te verbeteren en om ervan te leren.

Hierna leest u in het kort wat u kunt doen wanneer u (deels) niet tevreden bent over de TTH.

Vraag iemand in uw omgeving dat voor u te doen als u daar moeite mee heeft.

U kunt ervan op aan dat uw klacht vertrouwelijk behandeld wordt.

Wat is een klacht

Definitie klacht: Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product.

Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend of de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten. Binnen de TTH kan de klacht gaan over personen, zoals een vrijwilliger, coördinator, of een bestuurslid. Ook kan een klacht gaan over bijvoorbeeld het eten, het bed, de kamer, de hulpmiddelen die aanwezig zijn of de hulpverlening.

Hoe dient u een klacht in?

- Stap 1 – bij voorkeur wordt de klacht eerst besproken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Daarbij kan het helpen om de klacht vooraf kort op te schrijven.
- Stap 2 - vindt u het lastig om de klacht met de betreffende persoon te bespreken, dan kunt u zich richten tot de coördinator. Misschien kunt u in een gesprek samen tot een oplossing komen.
- Stap 3 - biedt het gesprek geen bevredigende oplossing, dien dan een schriftelijke klacht in bij het bestuur van de Terminale Thuishulp NOP-Urk.

*Via een brief. Het adres is : Bestuur TTH NOP-URK
 Kometenlaan 1
 8303 CN Emmeloord

*Of via een klachtenformulier dat verkrijgbaar is bij de coördinator.

*Of via het [klachtenformulier](https://www.tthnop-urk.nl/klachtenformulier) op de website tthnop-urk.nl.

Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de brief/op het formulier en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam van de vrijwilliger, coördinator of bestuurslid waar het om gaat, te vermelden.

- Stap 4 - Komen we er alsnog niet uit, dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Hoe gaat het verder na het indienen van een schriftelijke klacht bij het bestuur?

Binnen 5 werkdagen wordt de ontvangst van uw klacht bevestigd. Binnen 3 weken na het indienen van de schriftelijke klacht volgt er een gesprek met u, waarin we proberen een oplossing met u te vinden.

Bent u tevreden over dit voorstel, dan eindigt de procedure. In het kader van de privacyverklaring wordt alle verslaglegging verwijderd.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie VPTZ.

VPTZ Nederland
t.a.v. Landelijke Klachtencommissie VPTZ
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland

De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische 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 of bestuursleden. Vervolgens doet zij een 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 de Terminale Thuishulp NOP-Urk u weten of en zo ja, welke maatregelen worden getroffen om herhaling van uw klacht te voorkomen. 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. Aan de klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden.

Mocht u besluiten om zelf een gerechtelijke procedure te starten, dan stopt de procedure van de landelijke klachtencommissie.

november 2023