



# Klachtenprocedure gebruikers van palliatieve en terminale zorg thuis.

De NPV-afdeling Zeist biedt vrijwillige terminale zorg thuis aan. Vrijwilligers worden zorgvuldig geselecteerd en aan de matching tussen vrijwilligers en zorgvragers wordt uiterste zorg besteed. Toch kan het voorkomen dat een zorgvrager of iemand uit de omgeving van de zorgvrager niet tevreden is over de hulp of de bejegening door een vrijwilliger of coördinator van de NPV. In dat geval is het mogelijk een klacht in te dienen. In deze klachtenprocedure is vastgelegd hoe de NPV-afdeling Zeist met uw klacht omgaat.

## **Wanneer kunt u een klacht indienen?**

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de hulp of bejegening door een vrijwilliger of coördinator en daar met de betreffende persoon niet uitkomt.

## **Wie kan een klacht indienen?**

U kunt in principe alleen een klacht indienen namens uzelf of vanuit een situatie waar u zelf bij bent geweest. U bent zorgvrager of iemand uit de omgeving van een zorgvrager en u vindt dat u zelf niet goed geholpen of bejegend bent, of bent aanwezig geweest bij een situatie waarin een zorgvrager of iemand uit zijn omgeving niet goed geholpen of bejegend werd. Uiteraard kunt u zich in het opstellen en verwoorden van een klacht laten ondersteunen door wie u maar wilt.

## **Waar kunt u een klacht indienen?**

De coördinator van de NPV-afdeling Zeist is verantwoordelijk voor de gang van zaken van de zorgverlening. Als uw klacht een vrijwilliger betreft, kunt u uw klacht bij de coördinator indienen.

Als uw klacht de coördinator betreft, kunt u uw klacht bij het bestuur van de plaatselijke NPV-afdeling indienen. U kunt uw klacht telefonisch of via een brief indienen. In veel gevallen is het prettiger om dit telefonisch te doen.

De coördinator van de NPV-afdeling Zeist kunt u bereiken via telefoonnummer 030 – 202 7009 of via [info@npvzeist.nl](mailto:info@npvzeist.nl).

Het bestuur van de NPV-afdeling Zeist kunt u bereiken door contact op te nemen met Leendert Seekles, telefoonnummer: 06-10 82 05 61.



### **Wat wordt er met uw klacht gedaan?**

De coördinator of uw bestuurslid zal uw klacht aanhoren en noteren. In elk geval wordt bijgehouden:

- De datum waarop de klacht binnenkomt
- Op welke manier de klacht binnenkomt (schriftelijk, via website, per e-mail of telefonisch)
- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres die de klacht indient
- Of indiener lid is van de NPV
- Omschrijving van de klacht
- Omschrijving van de actie die de NPV onderneemt naar aanleiding van de klacht
- Naam van de medewerker die de klacht behandelt
- Datum waarop de klacht is afgehandeld

Daarop zal degene waar uw klacht binnenkomt de situatie van twee kanten in kaart brengen. Indien nodig wordt een gesprek tussen u en de persoon waarover u klaagt georganiseerd. Afhankelijk van de situatie wordt er gehandeld. Wanneer uit uw klacht blijkt dat de vrijwilliger of coördinator ernstig in strijd met de geldende gedragscodes gehandeld heeft, kunnen daar consequenties voor de vrijwilliger of coördinator aan verbonden worden.

De afhandeling van de klacht moet binnen zes weken na ontvangst zijn voltooid.

### **En als u er toch niet uitkomt?**

De NPV is een landelijke vereniging met zelfstandige lokale afdelingen. Dat betekent dat elke lokale afdeling zijn eigen verantwoordelijkheden draagt en het hoogste orgaan is om uw klacht bij te deponeren. Komt u er toch niet uit met de lokale afdeling, dan kunt u dit melden bij de manager NPV-Thuishulp op het landelijk bureau van de NPV in Veenendaal. Deze kan dan een bemiddelende rol innemen, gericht op het alsnog oplossen van uw klacht. U kunt het landelijk bureau bereiken via Postbus 178, 3900 AD in Veenendaal of telefonisch via 0318-547888.