



## **Klachtenregeling**

**De medewerkers en vrijwilligers van onze hospices doen hun 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. In deze folder staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken in één van onze hospices.**

### **Suggesties voor verbeteringen?**

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

### **Heeft u een klacht?**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers, coördinatoren, de manager of een bestuurslid. Als dat zo is: laat het ons weten! En hebt u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. U kunt er van op aan dat uw kritiek 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/manager als het over een vrijwilliger of een bestuurslid gaat. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van hospice IJsselThuis of hospice IJsselOever. Dat is in beide gevallen de heer Aad de Jong. De klachtenfunctionaris zal dan met u in gesprek gaan. Als de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt, dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort.

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

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor zijn klachtenformulieren verkrijgbaar bij de coördinatoren. Maar u kunt ook een brief schrijven. Het adres is:

#### Voor Hospice IJsselThuis:

Hospice IJsselThuis, ter attentie van de klachtenfunctionaris, de heer A. de Jong  
Batavierlaan 8  
2912 SG Nieuwerkerk aan den IJssel

#### Voor Hospice IJsselOever:

Hospice IJsselOever, ter attentie van de klachtenfunctionaris, de heer A. de Jong  
Steenloperstraat 159/161  
2903 AP Capelle aan den IJssel

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

### **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 coördinator. De belangrijkste punten uit dit reglement:

- Binnen een week bevestigen we de ontvangst van uw klacht. U hoort dan ook de naam van degene die uw klacht gaat onderzoeken. Als u wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De medewerker met wie u dat gesprek heeft, probeert dan met u en de betrokken VPTZ-medewerker een oplossing te vinden.
- Binnen zes weken na ontvangst 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 de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Het adres is:

Klachtencommissie VPTZ Nederland

P/a Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl)

### **Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland**

De landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een 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/manager/bestuursleden. Vervolgens doet zij 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 hospice IJsselThuis/hospice IJsselOever 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. 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.