

Klachtenregeling Hospice Vijfheerenlanden

Erkennen dat er dingen beter kunnen, betekent ook dat we open moeten staan voor suggesties en verbeteringen. Soms gebeurt het dat er dingen misgaan. Dan biedt het recht om te klagen de gast of mantelzorger de mogelijkheid om het tekort schieten van de organisatie aan de orde te stellen. De mogelijkheid om te klagen moet eveneens aanwezig zijn voor de vrijwilliger. Een goede klachtenregeling kan de kwaliteit van de zorgverlening bevorderen. In Hospice Vijfheerenlanden wordt een klachtenregeling opgezet voor de gast of de mantelzorger. Daarnaast is er een klachtenregeling voor de vrijwilliger.

Heeft u een klacht?

Het kan voor komen dat u niet tevreden bent over iets of iemand. 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 ervan 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 de coördinator 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 het bestuur van de Stichting Hospice Vijfheerenlanden. Mocht u dan nog niet tevreden zijn dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ Nederland).

Hoe dient u een klacht in?

U dient uw klacht *schriftelijk* kenbaar te maken. Hiervoor is een klachtenformulier verkrijgbaar bij de coördinator. Maar ook op de website en onderaan dit document. Maar u kunt ook een brief schrijven. Het adres is:

Bestuur Stichting Vijfheerenlanden
Ruinkamp 14
4133 GX Vianen

Beschrijf zo goed mogelijk het incident of de situatie waarop uw klacht betrekking heeft en zet uw naam, adres, mailadres en telefoonnummer in de brief.. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt hulp vragen van een medewerker van Stichting Hospice Vijfheerenlanden. U kunt ook een email sturen naar info@hospicevijfheerenlanden.nl

Hoe gaat het verder?

Binnen twee weken 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 een oplossing te vinden.

Binnen acht weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke reactie. 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 onze reactie op[uw klacht, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie van de VPTZ.

Landelijke klachtencommissie

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 adres van de klachtencommissie van de VPTZ is :
Klachtencommissie VPTZ Nederland
P/a Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

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

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 Stichting Hospice Vijfheerenlanden 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.

Meldingsformulier klachten

Uw naam: -----

Uw adres: -----

Uw telefoonnummer: -----

Datum klacht: -----

Onderwerp van de klacht:

Vrijwilliger -----

Coordinator -----

Bestuurslid -----

Voorziening -----

Inhoud van de klacht:

(U kunt hiervoor verder de achterzijde van dit formulier gebruiken)

U kunt dit formulier sturen naar:
Bestuur Stichting Vijfheerenlanden
Ruinkamp 14
4133 GX Vianen

Of per email naar: info@hospicevijfheerenlanden.nl

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