

# Klachtenprocedure

## **Klachtenprocedure voor gasten (en hun naasten) en vrijwilligers**

Hospice Dronten doet zijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Uw tevredenheid staat bij ons voorop. Toch kan het soms anders lopen, er gaat iets mis of u voelt zich verkeerd behandeld of niet begrepen. Als dat zo is, willen we dat graag van u horen, daarna kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. Hierbij leest u in het kort wat u kunt doen wanneer u (deels) niet tevreden bent over Hospice Dronten. Wanneer het voorkomt dat u niet tevreden bent laat het ons weten. Heeft u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. U kunt ervan op aan dat uw klacht vertrouwelijk wordt behandeld.

## **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, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten. Binnen Hospice Dronten kan de klacht gaan over personen, zoals een vrijwilliger, coördinator, bestuurslid, manager. Ook kan een klacht gaan over bijvoorbeeld het eten, het bed, de kamer, de hulpmiddelen die aanwezig zijn of de zorgverlening.

## **Klacht over vrijwilliger/ coördinator/ bestuurslid of manager**

Het is vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt. Indien u het lastig vindt om de klacht met de betreffende persoon te bespreken kunt u zich richten tot de manager. De manager zal bemiddelen en pogen te komen tot een voor de betrokken personen aanvaardbare oplossing. Lukt dat niet, dan wordt de zaak voorgelegd aan het bestuur. De procedure die binnen het bestuur gevolgd wordt is:

1. De manager probeert de klacht in samenspraak met u en de medewerker op te lossen. Zonodig overlegt zij met de voorzitter van het bestuur.
2. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wordt de klacht voorgelegd aan het bestuur. Het bestuur wijst uit zijn midden twee leden aan, waaronder niet de voorzitter, die na bestudering van eventuele stukken en gesprekken met betrokkenen tot een uiteindelijk oordeel komen. Het oordeel is geen bestuursbesluit.
3. Betreft de klacht de manager of een bestuurslid dan wordt alleen de onder 2. Genoemde procedure gevolgd.
4. Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de bestuursleden, dan staat het u vrij de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van de VPTZ.

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

Bij voorkeur wordt de klacht met elkaar besproken, waarbij het helpt om de klacht vooraf kort op te schrijven. Een klacht kan ook schriftelijk of per email ingediend worden. Om schriftelijk een klacht in te dienen zijn er speciale formulieren verkrijgbaar bij de coördinatoren.

Het adres is:

Bestuur Hospice Dronten  
Copernicuslaan 1  
8251AB Dronten  
Of per email: [voorzitter@hospice-dronten.nl](mailto:voorzitter@hospice-dronten.nl)

Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de brief 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.

### **Hoe gaat het verder na het indienen van een mondelinge klacht**

Er wordt met u een afspraak gemaakt om uw klacht te bespreken. In dat gesprek komt uw klacht aan de orde en wordt besproken welke stappen er eventueel ondernomen zullen worden. Indien nodig wordt er een vervolgspraak gemaakt.

### **Hoe gaat het verder na het indienen van een schriftelijke klacht**

Binnen twee weken wordt de ontvangst van uw klacht bevestigd. Binnen vier weken na het indienen van de schriftelijke klacht volgt er een gesprek met u. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De persoon met wie u dit gesprek heeft, probeert dan met u en de vrijwilliger, medewerker of het bestuurslid een oplossing te vinden.

Binnen zes weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijk voorstel over de te ondernemen stappen.

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 landelijke klachtencommissie VPTZ.

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

### **Landelijke klachtencommissie VPTZ**

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 cliënten beleid. 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 Hospice Dronten 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.

### **Vertrouwenspersoon**

Indien nodig kan de vertrouwenspersoon van Hospice Dronten ingeschakeld worden.

De taken van de vertrouwenspersoon zijn:

- het onderzoeken van mogelijke oplossingen m.b.t. een gemelde klacht en het adviseren van de melder over hoe verder te handelen

- indien bemiddeling mogelijk is, de rol van mediator vervullen
- indien een klacht ingediend wordt: het begeleiden en ondersteunen van de melder op diens verzoek, bij het schriftelijk indienen van de klacht en bij de verhoren die plaatsvinden
- emotionele opvang, begeleiding en ondersteuning van diegene die geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen
- nagaan wat degene die het voorval meldt wil dat er met de melding gedaan wordt (uitgangspunt is dat de vertrouwenspersoon niets doet zonder overleg met en toestemming van de melder m/v\*)
- in overleg met de melder analyseren van wat er nu precies aan de hand is
- verlenen van adequate nazorg
- indien de vertrouwenspersoon verdere professionele begeleiding noodzakelijk acht, adviseert deze de melder over de bestaande mogelijkheden
- advisering met betrekking tot beleid en mogelijke preventieve maatregelen waarbij vooraf overleg plaats vindt met de manager
- de vertrouwenspersoon zorgt voor een goede en geanonimiseerde registratie. Het bestuur van Hospice-Dronten wordt per kwartaal op de hoogte gesteld van het aantal klachten en meldingen (anoniem!) en de afwikkeling daarvan
- de vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht over de informatie die haar in de functie van vertrouwenspersoon wordt toevertrouwd
- de vertrouwenspersoon kan een beroep doen op het verschoningsrecht
- het bestuur van Hospice-Dronten draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het beleid tegen ongewenste omgangsvormen

#### **Bereikbaarheid vertrouwenspersoon**

De naam van de vertrouwenspersoon is Mariëtte Ouwehand. Wanneer een medewerker, vrijwilliger of gast van Hospice Dronten een afspraak wil maken met de Mariëtte dan is zij bereikbaar via haar mobiele telefoon: 06 22 636 713 (ook bereikbaar via e-mail: m.ouwehand@marcai.nl). Het eerste gesprek vindt zo snel mogelijk plaats na aanvraag. In overleg met de melder wordt besloten waar de gesprekken plaatsvinden.

\*) met melder m/v wordt bedoeld: degene die geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen en daar melding van maakt bij de vertrouwenspersoon.