

Klachtenregeling Vrijwilligers en Medewerkers

Voor Hospice de Liefde is het belangrijk dat iedereen met plezier zijn of haar werk doet. Maar, soms gaat er wel 's iets mis, in het werk of tussen betrokkenen. Wij vinden aandacht voor die momenten van onvrede even belangrijk, voor alle mensen die zich op de een of andere manier inzetten voor het hospice.

Klachten, onvrede of twijfels?

Een klacht kan ontstaan door allerlei soorten van ongewenst gedrag, waarmee je te maken kunt krijgen, persoonlijk of als getuige. Het ongewenste gedrag kan komen van alle personen die in het hospice verblijven en/of aanwezig zijn of van hen die voor het hospice diverse vormen aanbieden van zorg, ondersteuning en dienstverlening.

Enkele voorbeelden:

- Je voelt je onprettig behandeld of niet serieus genomen,
- Je ziet dat iemand zich niet houdt aan de gedragscode van hospice de liefde,
- Men vraagt je werk te doen waarbij jij je heel vervelend voelt,
- Een collega is niet eerlijk, of intimideert je,
- Je bent getuige van discriminatie op grond van geslacht, culturele achtergrond, geloof.

Hoe te handelen

Wanneer je ontevreden bent over de manier waarop iemand zich gedraagt, dan kun je dit het beste met hem of haar zelf bespreken, of met de coördinator. Dat maakt de zaken helder en brengt een oplossing vaak dichtbij.

Levert dit geen goed resultaat op, of zie je op tegen zo'n rechtstreekse benadering? Dan kun je jouw klacht of zorg bespreken met een van de, door het bestuur benoemde, vertrouwenspersonen.

Zij behandelen de klacht niet zelf, maar bespreken de situatie met je en kunnen je ondersteuning en advies geven over hoe jij met de situatie om kunt gaan.

Levert ook dit geen resultaat op dat voor beide partijen acceptabel is, dan kun je schriftelijk jouw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (de secretaris van het bestuur) van Stichting Hospice de Liefde.



Zo bereik je de klachtenfunctionaris

Je kunt de klachtenfunctionaris bereiken door jouw klachtenbrief per post te versturen naar:

Klachtenfunctionaris Hospice de Liefde

T.a.v. Mevr. A. Vink

Kapelburg 298, 3085 HV Rotterdam

Of te mailen naar de secretaris van het bestuur: j.vink@hospicedeliefde.nl

Schrijf in de brief of mail zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam te vermelden van de persoon waarom het gaat. Je kunt altijd hulp vragen aan een van de vertrouwenspersonen van het hospice.

Vermeld je naam, adres en telefoonnummer zodat er contact met je opgenomen kan worden.

Hoe gaat het verder?

- Binnen twee weken bevestigen we de ontvangst van jouw klacht. De klachtenfunctionaris onderzoekt je klacht. Als je wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kun je nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De klachtenfunctionaris probeert dan een oplossing te vinden met jou en de persoon over wie je een klacht hebt.
- Wanneer je wilt kan één van de vertrouwenspersonen je terzijde staan.
- Mocht deze aanpak succesvol zijn, dan maakt de klachtenfunctionaris een verslag van de behandeling van jouw klacht. Wanneer je daarmee akkoord gaat, krijg je een kopie ervan en eindigt de procedure.

Landelijke klachtencommissie

Als je niet tevreden bent over de afhandeling, kun je de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland:

Vptz nederland

T.a.v. De klachtencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

Of:

Info@vptz.nl

De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden een juridische achtergrond hebben in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. De commissie bekijkt eerst of zij de klacht die u indient inhoudelijk wel mag behandelen.

Zo ja, dan volgt behandeling van jouw klacht en daarna doet de commissie een uitspraak, waarvan je een kopie krijgt. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

Aan de klachtenprocedure zijn voor jou geen kosten verbonden.