



Klachtenreglement Stichting Hospice Lansingerland

Hospice Lansingerland doet zijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen we dat graag van u horen. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen.

Hierbij leest u in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over Hospice Lansingerland.

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 een 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 Lansingerland. Het bestuur kan dan de klachtencommissie bijeenroepen. Indien er geen klachtencommissie is, of als de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt, dan kunt u uw klacht richten tot de beleidsfunctionaris klachten van het Landelijk Steunpunt Vrijwilligers Palliatief Terminale Zorg (VPTZ) of bij de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Hoe dient u een klacht in?

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

Bestuur Stichting Hospice Lansingerland

Burgemeester van Oostenweg 10

2661 HN Bergschenhoek

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. Als u het moeilijk vindt om uw klacht op te schrijven, dan kunt hulp vragen van een medewerker van Stichting Hospice Lansingerland.

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 coördinatoren. De belangrijkste punten uit het reglement:

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 en de vrijwilliger, medewerker of het bestuurslid een oplossing te vinden.



Binnen acht 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 beleidsfunctionaris van het Landelijk Steunpunt VPTZ of aan de landelijke klachtencommissie VPTZ.

VPTZ Nederland

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

Een klacht kan ook per email ingestuurd worden (info@vptz.nl).

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 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 Lansingerland 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:

Stichting Hospice Lansingerland
Burgemeester van Oostenweg 10
2661 HN Bergschenhoek

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