



# Klachtenregeling

Stichting Hospice Zeeuwsch-Vlaanderen

## Klachtenregeling Stichting Hospice Zeeuwsch Vlaanderen

Hospice Zeeuwsch Vlaanderen 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 Zeeuwsch Vlaanderen.

### 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 Zeeuwsch Vlaanderen. Binnen twee weken bevestigen we de ontvangst van uw klacht. U hoort dan ook de naam van degene die uw klacht zal onderzoeken. Als u wilt, volgt er een gesprek. Als de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt, dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

### Hoe dient u een klacht in?

U kunt 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 Zeeuwsch Vlaanderen**  
Leeuwenlaan 40  
4532 AG Terneuzen

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?

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 landelijke klachtencommissie VPTZ.

**VPTZ Nederland**  
T.a.v. de secretaris van de Klachten- en geschillencommissie  
Barchman Wuytierslaan 10  
3818 LH Amersfoort

Een klacht kan ook per email ingestuurd worden:  
[redinga@vptz.nl](mailto:redinga@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 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 Stichting Hospice Zeeuwsch Vlaanderen 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.

## Klachtenreglement

Alle van belang zijnde zaken voor de behandeling van uw klacht zijn vastgelegd in een klachtenreglement.

- 1 De klacht is geadresseerd aan het bestuur. Zij bespreken de klacht binnen hun eerst volgende vergadering en wijzen een klachtenbestuurslid aan.
- 2 Binnen twee weken bevestigt het bestuur de ontvangst van de klacht. De klager hoort dan ook de naam van degene die de klacht gaat onderzoeken. Als de klager dit wil kan er een gesprek volgen. Daarbij kan de klager nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. Het bestuurslid dat de klacht behandelt probeert na een gesprek met de klager, of met andere betrokkenen een oplossing te vinden.
- 3 Binnen acht weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijk voorstel.
- 4 Wanneer de klager tevreden is over dit voorstel, eindigt de procedure. Wij sturen u dan een schriftelijke bevestiging.
- 5 Als de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan de klacht voorgelegd worden aan de landelijke klachtencommissie VPTZ.

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



## Meldingsformulier klachten

Uw naam: \_\_\_\_\_

Uw adres: \_\_\_\_\_

Uw telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Datum klacht: \_\_\_\_\_

Naam van de betreffende vrijwilligers of coördinator: \_\_\_\_\_

Inhoud van de klacht:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

U kunt dit formulier sturen naar:

Bestuur Stichting Hospice Zeeuwsch Vlaanderen  
Leeuwenlaan 40  
4532 AG Terneuzen

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

