

Klachtenregeling vrijwilligers hospice De Cirkel

Voor hospice De Cirkel, haar medewerkers en vrijwilligers staat het welbevinden van haar bewoners centraal. Zij vindt het belangrijk dat zowel haar bewoners en hun naasten als de vrijwilligers zich comfortabel voelen binnen organisatie hospice De Cirkel. Ondanks alle inzet van medewerkers en/of vrijwilligers kan het gebeuren dat vrijwilligers opmerkingen of klachten hebben. Aarzel dan niet om hierover met ons van gedachten te wisselen.

Het hospice is verantwoordelijk voor het faciliteren van vrijwilligers zodat zij hun werk als vrijwilliger voor hospice De Cirkel goed kunnen uitvoeren. Indien een vrijwilliger opmerkingen of klachten hieromtrent heeft is hij/zij van harte welkom contact op te nemen met één van de coördinatoren. Het hospice ziet opmerkingen of klachten als kansen om zich te verbeteren, dus staat hier positief tegenover.

Mocht een gesprek niet tot het voor de vrijwilliger gewenste resultaat leiden is het altijd mogelijk een klacht ter behandeling in te dienen.

Hiervoor bestaat in hospice de Cirkel de volgende klachtenregeling.

Doelstelling

1. het met aandacht beluisteren naar de klacht en recht doen aan de vrijwilliger;
2. het bespreken van de klacht om in goed overleg tot een mogelijke oplossing te komen;
3. het bieden van een mogelijkheid voor bemiddeling en behandeling van de klacht;
4. het herstel van het vertrouwen in het hospice;
5. het voorkomen van een nieuwe klacht;
6. het verbeteren van de kwaliteit van het hospice en haar dienstverlening.

De interne klachtenregeling

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht op te lossen.

- Wij stellen het op prijs als men de klacht eerst bespreekt met de betreffende en/of dienstdoende coördinator. In de regel kan een klacht, een vraag of een probleem in samenspraak snel en laagdrempelig worden opgelost.
- Mocht dit niet lukken dan is de manager van het hospice beschikbaar voor overleg. Deze zal met de vrijwilliger in gesprek gaan en waar mogelijk actie ondernemen om de oorzaak van de klacht weg te nemen en daarmee de klacht zelf.
- De manager kan indien gewenst ook doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris zal als onpartijdige functionaris optreden en indien gewenst bemiddelen bij klachten.

- Wanneer bovenstaande mogelijkheden niet werkbaar blijken te zijn of op deze wijze niet opgelost kunnen worden kan schriftelijk contact opgenomen worden met de klachtencommissie van VPTZ Nederland. Van toepassing is de “klachten-procedure-vrijwilligers”. Deze procedure kan worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.
- Indien de klacht betrekking heeft op een externe partij zoals de thuiszorgorganisatie of de huisarts dient de klacht bij die partij te worden ingediend.
- Indien gewenst kan een vrijwilliger bij de klachtbehandeling bijstand vragen aan de vertrouwenspersoon voor vrijwilligers. Zie daarvoor het document “Vertrouwenspersoon vrijwilligers”.

Wie kan er een klacht indienen?

Een klacht kan door de betreffende vrijwilliger worden ingediend. Indien de klacht niet naar tevredenheid opgelost kan worden en voorgelegd wordt aan de klachtenfunctionaris moet dit schriftelijk plaatsvinden. Deze klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Hoe kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris is te bereiken via de manager van hospice De Cirkel.

U kunt eventueel ook meteen contact opnemen met hem, dhr P.A.H. Top, mailadres pahtop@gmail.com.

Coördinatoren hospice De Cirkel Zwijndrechtse Waard

Tel: 078-6124138
Mailadres; coordinatorzww@hospicedecirkel.nl
Adres; Vrouwgelenweg 61
3341 BS Hendrik-Ido-Ambacht

Coördinatoren hospice De Cirkel Alblasserwaard

Tel: 078- 6451956
Mailadres; coordinatoraw@hospicedecirkel.nl
Adres: Andoornlaan 200
3356 LC Papendrecht

Manager hospice De Cirkel

Tel: 078-6458159
Mailadres; manager@hospicedecirkel.nl
Adres: Andoornlaan 200
3356 LC Papendrecht

VPTZ Nederland



t.a.v. de Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3618 LH Amersfoort
Tel. 033 - 760 10 70
E-mail adres: info@vptz.nl