

## Klachtenregeling HEST

Het kan voorkomen dat een cliënt niet tevreden is over één van onze vrijwilligers of coördinatoren. HEST vindt een goede klachtenregeling van groot belang, zowel voor de klager als voor HEST zelf. Immers: de klager wil zijn ongenoegen kwijt, in de hoop dat er iets mee wordt gedaan. Daarnaast is het voor HEST van belang dat bestaand ongenoegen kenbaar wordt gemaakt: alleen dan zijn we ervan op de hoogte en alleen dan kunnen we iets aan de oorzaak doen. In die zin heeft een klacht ook een goede kant: het is een gratis tip.

Belangrijk is dat allereerst wordt getracht om zo dicht mogelijk bij de bron van de klacht een oplossing te vinden. Dat betekent dus dat de klager rechtstreeks (of desgewenst door tussenkomst van het bestuur) telefonisch of schriftelijk in contact treedt met degene over wie wordt geklaagd en vervolgens zijn of haar ongenoegen mondeling met deze bespreekt.

Als dat niet tot een bevredigende oplossing leidt of wanneer een dergelijke afhandeling door de klager niet wordt gewenst, wordt het traject anders van aard. De klager legt zijn klacht dan d.m.v. een Meldingsformulier Klachten HEST schriftelijk voor aan de voorzitter van HEST: deze treedt dan op als klachtenfunctionaris. Hij zal contact opnemen met de klager, een gesprek met hem aangaan, de klacht onderzoeken, een uitspraak doen, zo nodig binnen HEST actie ondernemen om herhaling te voorkomen, en de klager van de uitkomsten in kennis stellen. Voorzitter HEST is dhr. R. Roelofs (adres en telefoonnummer: zie onder).

Als ook dat niet tot een voor de klager bevredigende oplossing leidt of wanneer een dergelijke afhandeling door hem/haar niet wordt gewenst, bestaat de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de (externe en onafhankelijke) Vertrouwenspersoon van HEST. Deze zal een vertrouwelijk gesprek met de klager voeren waarna hij/zij in overleg met de klager zal bepalen wat er verder moet gebeuren. Het kan zijn dat in overleg met de klager wordt bepaald dat er voor het vervolg van de klachtenbehandeling contact moet worden opgenomen met het bestuur van HEST, maar dat hoeft niet.

De Vertrouwenspersoon zal eens per jaar een geanonimiseerd verslag van zijn/haar werkzaamheden versturen aan het bestuur van HEST. Dit verslag bevat dus niet de namen van de klagers en van degenen over wie is geklaagd.

Als ook een klachtenbehandeling door de Vertrouwenspersoon niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager besluiten om zijn/haar klacht aan de onafhankelijke landelijke Klachtencommissie van de organisatie Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) Nederland voor te leggen. Deze zal de klacht onderzoeken, een uitspraak doen en de klager van de resultaten in kennis stellen.

Adres Klachtencommissie VPTZ Nederland: VPTZ Nederland  
t.a.v. de secretaris Klachtencommissie  
Barchman Wuytierslaan 10  
3818 LH Amersfoort

Nadere informatie over elk van de bovengenoemde trajecten zal graag worden verstrekt door de voorzitter van HEST (Dhr. R. Roelofs, Emmalaan 21, 3881 MS Putten, tel. 0341-553131 of 06-21990457).

Bijlage: Meldingsformulier Klachten HEST