

## 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. De klager wil zijn ongenoegen kwijt, in de hoop dat er iets mee wordt gedaan. Voor HEST is het 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 in eerste instantie 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 op als klachtenfunctionaris. Hij zal contact opnemen met de klager, een gesprek met hem/haar aangaan, contact opnemen met degene over wie wordt geklaagd (hoor en wederhoor), 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. René 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 vertrouwenspersoon van HEST.

De vertrouwenspersoon is een externe functionaris met een volledig onafhankelijke positie. Ze zal een vertrouwelijk gesprek met de klager voeren. In dat gesprek hoort zij het verhaal van de klager aan en gaat samen met de klager na welke opties mogelijk of gewenst zijn. Ze ondersteunt de klager bij het zoeken naar oplossingen. Als dat door de klager gewenst wordt, kan zij helpen bij indienen van een officiële klacht. Desgewenst kan zij ook aanwezig zijn bij een gesprek in het kader van de behandeling van de klacht.

Geheimhouding is een belangrijk onderdeel van het werk van de vertrouwenspersoon. Niets van wat besproken wordt, zal anderen ter ore komen. Zij is voor een klager rechtstreeks bereikbaar (GSM: zie onder).

De vertrouwenspersoon zal eens per jaar een geanonimiseerd verslag van haar werkzaamheden opstellen ten behoeve van het bestuur van HEST. Indien er trends zichtbaar zijn, zal zij het bestuur daarop wijzen. Het verslag bevat niet de namen van de klagers en van degenen over wie is geklaagd. Het bevat ook geen inhoudelijke informatie.

De vertrouwenspersoon van HEST is mevrouw Eva Meter, bereikbaar op GSM nr. 06-22954128 of via email: [evameter@gmail.com](mailto:evameter@gmail.com)

Als ook een begeleiding 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. De commissie 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. René Roelofs, Emmalaan 21, 3881 MS Putten, tel. 0341-553131 of 06-21990457).

Bijlage: Meldingsformulier Klachten HEST