

KLACHTENREGELING

Heeft u een klacht of een zorg? We luisteren graag.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zich gehoord en gewaardeerd voelt. Zeker bij de diensten die stichting HEST levert. Maar soms loopt iets niet zoals u had gehoopt of verwacht. In dat geval willen we u graag de ruimte geven om uw ervaring met ons te delen. Uw feedback helpt ons om samen tot een oplossing te komen en onze dienstverlening te verbeteren.

We zien een klacht niet als iets negatiefs, maar als een waardevol signaal dat ons de kans biedt om te leren en te groeien. Daarom moedigen we u aan om uw ervaring met ons te bespreken. Of het nu gaat om een oplossing voor uw situatie of om verbeteringen voor de toekomst – we staan open voor uw verhaal en denken graag met u mee.

Stap 1: Bespreek het direct

Vaak is een oplossing snel gevonden door het gesprek met de betrokken persoon aan te gaan. We moedigen u aan om rechtstreeks of via het bestuur, telefonisch of schriftelijk contact op te nemen met de vrijwilliger of coördinator. Samen kunt u kijken of er een passende oplossing is.

Stap 2: Komt u er niet uit? Meld het bij de voorzitter

Als het gesprek niet leidt tot een oplossing of als u het lastig vindt om dit zelf te bespreken, kunt u uw klacht schriftelijk indienen via het Meldingsformulier Klachten HEST. Onze voorzitter, de heer René Roelofs, zal dan als klachtenfunctionaris optreden en

- contact met u opnemen om uw ervaring te bespreken.
- in gesprek gaan met de betrokken persoon om hoor en wederhoor toe te passen.
- de situatie onderzoeken en een passende oplossing zoeken.
- zo nodig binnen HEST actie ondernemen om herhaling te voorkomen.
- u informeren over de uitkomst.

Stap 3: Wilt u liever een onafhankelijke gesprekspartner?

Als u liever met iemand buiten HEST spreekt, kunt u terecht bij onze vertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijke en externe functionaris die u in vertrouwen kunt vertellen wat er speelt. Onze vertrouwenspersoon is Eva Meter en zij is bereikbaar op 06-22954128 of via email evameter@gmail.com. Eva biedt:

- een luisterend oor en een vertrouwelijk gesprek.
- biedt hulp bij het zoeken naar een oplossing die voor u werkt.
- ondersteuning bij het indienen van een officiële klacht, als u dat wilt.
- de mogelijkheid om u te begeleiden bij vervolggesprekken.
- volledige vertrouwelijkheid: niets van wat u deelt, wordt zonder uw toestemming doorgegeven.

Onze vertrouwenspersoon stelt jaarlijks een geanoniseerd verslag op voor het bestuur om te signaleren waar we als organisatie van kunnen leren. Dit verslag bevat geen namen of inhoudelijke details.

Stap 4: Externe klachtencommissie

Mocht u na deze stappen nog steeds niet tevreden zijn over de afhandeling, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke landelijke Klachtencommissie van de organisatie Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) Nederland. De commissie zal de klacht onderzoeken, een uitspraak doen en de klager van de resultaten in kennis stellen. Het adres van de Klachtencommissie VPTZ Nederland is:

VPTZ Nederland
T.a.v. de secretaris Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

Zij zullen uw klacht onderzoeken en u informeren over de uitkomst.

Hebt u nog vragen of wilt u meer informatie?

Aarzel niet om contact op te nemen met onze voorzitter of de vertrouwenspersoon. We denken graag met u mee en zoeken samen naar een oplossing.

René Roelofs

*Voorzitter van stichting HEST
Emmalaan 21, 3881 MS Putten
T: 0341 553131 / 06 21990457
E: reneroelofs1@hotmail.com*

KLACHTENFORMULIER

We vinden het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt. Daarom kunt u dit formulier gebruiken om een klacht met ons te delen. U kunt het ingevulde formulier versturen via onze website, per post of per e-mail. We nemen uw klacht zorgvuldig in behandeling en zoeken graag samen naar een oplossing.

1. Uw gegevens

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

2. Omschrijving van de klacht

Beschrijf hier wat er is gebeurd en waarover u een klacht wilt indienen. We waarderen een zo duidelijk mogelijke uitleg, zodat we u goed kunnen helpen.

3. Wat heeft u al geprobeerd?

We horen graag welke stappen u al heeft ondernomen om het probleem op te lossen. Dit helpt ons om sneller tot een goede oplossing te komen.

4. Eventuele bijlagen

Heeft u documenten of andere informatie die uw klacht verduidelijken? Vermeld deze hier en voeg ze toe aan uw melding.

5. Ondertekening

Datum:

Handtekening:

Bedankt voor het invullen van dit formulier. We nemen uw klacht serieus en laten zo snel mogelijk van ons horen.