



Hospice en Vrijwilligers  
Palliatieve Terminale Zorg  
Delft

## Klachtenregeling

### Inleiding

Iedere organisatie dient voortdurend de eigen processen te evalueren. Interne processen dienen regelmatig tegen het licht te worden gehouden door de leidinggevenden van die organisatie. Daarnaast dient de organisatie, zeker in deze tijd, zijn voelsprietten uit te steken naar de mensen voor wie de organisatie is opgericht: de bewoners/cliënten en hun naasten, andere hulpverleners waarmee direct of in een netwerk wordt samengewerkt en partners die het financieel mogelijk maken om de organisatie haar doelstelling te laten uitvoeren.

Voor bewoners/cliënten en hun naasten zijn er voor de organisatie een aantal mogelijkheden om mee in contact te komen. Voor de opname, in telefonisch overleg, via een kennismakingsgesprek of bezoek (eventueel online) wordt van elkaar een eerste indruk gekregen. Tijdens de opname/thuisinzet wordt er regelmatig met de bewoners/cliënten en hun naasten gesproken. Na het overlijden wordt door middel van een schriftelijke evaluatie gekeken hoe de inzet/opname verlopen is. Desgewenst kan er ook persoonlijk contact worden opgenomen. Dit om tot een goede afronding te komen.

### Klachtenregeling

Indien de bewoner/cliënt of naaste tijdens het bovenstaande proces op de een of andere manier niet tevreden is over de gang van zaken, moet er een mogelijkheid zijn om dit aan te kunnen geven. Hierna wordt de procedure beschreven die bij klachten kan worden gevolgd.

Een klacht is een uiting van onvrede en kan betrekking hebben op bijvoorbeeld verblijf, zorg- en dienstverlening en/of bejegening die door de bewoner/cliënt of naaste als onjuist of onterecht wordt ervaren.

### Doelstelling klachtenregeling

Een klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

- a. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van de bewoner/cliënt of haar of zijn mantelzorgers; Het creëren van een mogelijkheid voor de bewoner/cliënt om gehoor te vinden voor zijn onvrede.
- b. Het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de bewoner/cliënt. Een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede.
- c. Bevorderen van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening.

### Het indienen van een klacht

Het gebruik van de klachtenregeling staat open voor de bewoners/cliënten. Ook mantelzorgers kunnen namens de gast een klacht indienen. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de coördinator.

### Procedure

Als de klacht binnenkomt wordt deze geregistreerd.

- De coördinator bespreekt de klacht met de betrokkenen en probeert deze klacht af te

handelen.

- Lukt het niet om deze klacht naar tevredenheid af te handelen dan wordt de klacht schriftelijk voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Het bestuur wordt van de klacht op de hoogte gesteld.
- De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met de betrokkenen. Hij/zij handelt de klacht zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen acht weken na het indienen af. Aan de betrokkenen en het bestuur wordt schriftelijk en gemotiveerd verslag gedaan van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht als mede voorstellen van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Het bestuur zorgt ervoor dat deze maatregelen ingevoerd worden.

#### Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is via de coördinator te bereiken.

Zij heeft als taak de bewoner/cliënt en/of diens naaste te informeren over diens rechten. Zij geeft advies en ondersteunt bij het kenbaar maken van wensen, vragen en klachten en bemiddelt zo nodig daarbij. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk.

De klachtenfunctionaris registreert de binnengekomen vragen en klachten en het verloop van de afhandeling ervan. Zij heeft overleg met het bestuur. Als klachtenfunctionaris is aangesteld dr. H. Rick, huisarts in Delft.

#### Klachtencommissie VPTZ

De landelijke organisatie van Vrijwilligers in de Palliatieve Terminale Zorg (VPTZ) beschikt over een landelijke klachtencommissie.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klachtenfunctionaris kan de klager de klacht desgewenst naar de landelijke klachtencommissie zenden. Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de commissie, per adres: VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort of per email: [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl), ter attentie van de Klachtencommissie en dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd. Meer informatie: [redinga@vptz.nl](mailto:redinga@vptz.nl) of 033-760 10 70

#### Klachten over huisarts of thuiszorg

Bij klachten over de huisarts of thuiszorg kan men zich melden bij de desbetreffende instantie.