



Vrijwilligers Palliatieve
Terminale Zorg
Nederland

Klachtenregeling Stichting Het Clarahofje

De Klachtencommissie van Stichting Het Clarahofje bestaat uit:

1 bestuurslid dat daar is voor aangesteld.

1 onafhankelijk lid

De leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht. Deze plicht zorgt ervoor dat de klager die met een probleem komt erop kan vertrouwen dat alleen met uitdrukkelijke toestemming de informatie aan anderen gegeven wordt. De geheimhoudingsplicht vervalt bij een wettelijke verplichting, zoals melding bij de politie of bijvoorbeeld een rechtsgang.

Doelgroep.

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing op klachten van een cliënt/bewoner, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een overleden cliënt/bewoner een klacht indient.

1. Een klager (cliënt/bewoner, zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger, de mantelzorger of degene die namens een overleden cliënt/bewoner een klacht indient) kan via het mailadres: secretaris@stichtinghetclarahofje.nl of per post een klacht indienen.
2. In de klacht moet het ongenoegen met betrekking tot de dienstverlening van medewerker/vrijwilliger/bestuurslid verbonden aan Stichting Het Clarahofje duidelijk kenbaar worden gemaakt.

De klager dient zich in eerste instantie mondeling te wenden tot veroorzaker van het ongenoegen om te proberen op deze manier tot een oplossing te komen.

Wil of kan de klager zich niet naar de betrokken persoon wenden kan er gebruikt worden gemaakt van de klachtenregeling.

Procedure:

1. Zodra de klacht is binnengekomen wordt door het bestuurslid dat daarvoor is aangesteld gekeken of de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van een medewerker/vrijwilliger/bestuurslid van Stichting Het Clarahofje.

2. Er wordt gekeken naar de ontvankelijkheid van de klacht. Als blijkt dat de klacht op deze twee punten op de goede plaats is, wordt binnen een week contact opgenomen met de klager.
3. Naar aanleiding van dit gesprek wordt een vervolgtraject afgesproken.

-Een klacht is niet-ontvankelijk indien zij eerder in behandeling is, of is geweest bij deze of bij een andere klachteninstantie en geen nieuwe feiten worden gemeld.

-Een klacht is niet-ontvankelijk indien deze betrekking heeft op feiten die langer dan een jaar geleden zijn.

-Een klacht is niet ontvankelijk als deze tijdens de behandeling bij een andere instantie wordt ingediend, het dossier wordt in dat geval door Stichting Het Clarahofje gesloten.

4. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
5. Bestuurslid dat daarvoor is aangesteld is eindverantwoordelijk voor de afhandeling.
6. Wanneer de klager niet akkoord gaat wordt de klacht doorgestuurd naar de klachtencommissie van de VPTZ.

Mei 2022