

Klachtenprocedure vrijwilliger

Het is fijn als we problemen en geschillen zoveel mogelijk in goed overleg kunnen oplossen. Als er een probleem is dat lastig is, of je zit ergens mee in relatie tot het hospice, is de eerste oplossing altijd: ga in gesprek. Liefst eerst met de persoon die het betreft. Is dat lastig, betrek dan een ander: Bij een probleem met een vrijwilliger: ga bij voorkeur in gesprek met de vrijwilligerscoördinator. Bij een probleem met de vrijwilligerscoördinator of een verpleegkundige: ga bij voorkeur in gesprek met de directeur.

Bij een probleem met de directeur: ga bij voorkeur in gesprek met een van de twee vertrouwenspersonen van het bestuur.

Bij een probleem met het bestuur: ga bij voorkeur in gesprek met de externe vertrouwenspersoon.

Wat is er aan de hand

1. Je hebt een suggestie over iets binnen de organisatie, je vindt dat iets beter kan.

Actie: neem contact op met de vrijwilligerscoördinator of directeur, we staan altijd open voor suggesties!

2. Je zit ergens mee, je worstelt ergens mee wat betreft je functioneren als vrijwilliger

Actie: maak een afspraak voor een gesprek met de vrijwilligerscoördinator. Mocht je dat om wat voor reden dan ook niet willen, maak dan een afspraak met de contactpersoon voor vrijwilligers binnen het bestuur. Hij/zij denkt met je mee en zal ondersteunen waar mogelijk.

3. Je hebt een sterk vermoeden van iets ernstigs of last van iets ernstigs.

Actie: bespreek dit, als dat veilig genoeg voelt, met de directeur of met de vrijwilligerscoördinator of de contactpersoon voor vrijwilligers binnen het bestuur.

Dit kan gaan om:

- ongewenst (seksueel) gedrag
- pesten en gepest worden
- grensoverschrijdend gedrag: iemand doet iets wat jij onprettig vindt
- verbale en/of fysieke agressie

Vertrouwenspersonen voor vrijwilligers binnen het bestuur: Carina van der Hoeven en Margreet van der Spek.

Hij/zij zal met jou kijken naar hoe hier mee om te gaan en hoe hier een vervolg aan te geven. Soms is het hebben van een paar gesprekken hierover voldoende, soms kan je afspreken dat hij/zij het (anoniem) bespreekt in het bestuur of zoek je samen naar een andere oplossing.

Als dit niet veilig voelt, kan je ook de externe Wageningse vertrouwens(contact)persoon voor verenigingen en stichtingen inschakelen. Deze persoon is er met name voor vragen rondom de onderwerpen zoals hierboven genoemd. De vertrouwenscontactpersoon maakt een afspraak op neutraal terrein. Voor vertrouwenspersonen en contactpersonen binnen het bestuur geldt dat ze luisteren naar je verhaal en helpen je zoeken naar mogelijkheden om het probleem aan te pakken. Ze lossen het probleem niet voor je op, maar begeleiden het proces waarin je zelf actie onderneemt.

Externe vertrouwenspersonen: Machteld Vos de Wael,
vertrouwenscontactpersoon@vcwageningen.nl

HOE DIEN JE ALS VRIJWILLIGER EEN KLACHT IN?

We hopen van harte dat alle mogelijkheden om een probleem te bespreken (zie hier boven) je verder helpt. Mocht je het gevoel hebben dat je in een gesprek niet goed gehoord bent of als je het idee hebt dat het probleem niet is/wordt opgelost, dan kan je een klacht indienen.

Je dient een klacht in bij de contactpersoon voor vrijwilligers naar jouw voorkeur binnen het bestuur: Margreet van der Spek of Carina van der Hoeven.
Dat kan via : mvanderspekhaan@gmail.com of cjhoeven@gmail.com

Hoe

Je kunt alleen schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor zijn klachtenformulieren te vinden op de website van het hospice. Maar je kan ook een brief of mail schrijven.
Zet je naam, adres en telefoonnummer in de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam van de persoon waar het om gaat, te vermelden.
Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Hoe gaat het verder?

- Binnen een week bevestigen we de ontvangst van je klacht. In principe is de eerste stap altijd een kort gesprek met de contactpersoon, om zaken duidelijk te krijgen. Daarbij kan je nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. Diegene met wie je dat gesprek hebt, kijkt samen met je naar mogelijke oplossingen.

Dat kan bijvoorbeeld ook een gesprek zijn met diegene waarover de klacht gaat.

- Binnen zes weken na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijk voorstel. Wanneer de klachtenfunctionaris van je hoort dat je tevreden bent over dit voorstel, eindigt de procedure. Als je niet tevreden bent over de afhandeling, kan je de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

Klachtenprocedure VPTZ Nederland

Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie van VPTZ Nederland, per adres:

VPTZ Nederland
t.a.v. De Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort

Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: info@vptz.nl

De brief dient de naam en het adres van de klager te bevatten en informatie over het voorgevallene waarover een oordeel wordt gevraagd.

- De landelijke klachtencommissie VPTZ neemt de klacht in behandeling. Deze klachtencommissie is onafhankelijk en de leden zijn benoemd door VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. De klachtencommissie wordt in geval van verschil van mening tussen de VPTZ-organisaties onderling of met VPTZ Nederland geschillencommissie genoemd; in geval van verschil van mening tussen de VPTZ-organisaties onderling of met VPTZ Nederland spreken we liever van geschillen, dan van klachten.

- De commissie onderzoekt de zaak en praat zo nodig met de betrokkenen. Vervolgens doet zij uitspraak over de zaak. Deze uitspraak betreft het gegrond of ongegrond verklaren van de klacht met bijbehorende onderbouwing. Als het mogelijk en nodig is, geeft de commissie bij haar uitspraak één of meer aanbevelingen over te treffen maatregelen.

- Het is de bedoeling dat binnen tien weken een schriftelijke uitspraak wordt gedaan. Binnen een maand na de uitspraak van de commissie laat het bestuur van de lokale VPTZ-organisatie de klager weten of en zo ja welke maatregelen worden getroffen om herhaling van de klacht te voorkomen. Het Landelijke bureau volgt of de maatregelen daadwerkelijk worden uitgevoerd.

- Tegen een uitspraak van de landelijke klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend.