

Klachtenregeling vrijwilligers	
Bestemd voor:	Vrijwilligers, coördinatoren, bestuurders
Status document:	Vastgesteld
Datum:	15 december 2025
Onderdeel Kwaliteitskompas:	06 Feedback medewerker en vrijwilligers / 06.02 Klachtenbehandeling vrijwilligers (en medewerkers)
Verantwoordelijk bestuurder:	Bestuurder Kwaliteitszorg



Bij Hospice De Reiziger vinden we het belangrijk dat gasten, hun naasten en vrijwilligers zich gehoord voelen. We doen allemaal ons best, maar het kan gebeuren dat je als vrijwilliger niet tevreden bent over iets. Je kunt dan een klacht melden.

Een klacht is **iedere vorm van ontevredenheid** waar je wilt dat iets mee gedaan wordt. Een klacht kan ook een **opmerking zijn of een idee om iets te verbeteren**. In deze regeling gebruiken we steeds het woord 'klachten'.

Het hospice ziet klachten als een kans om te leren en te verbeteren. Daarom nodigen we je van harte uit om je klacht te melden. Hieronder lees je hoe je dat kunt doen.

INTERNE KLACHTENREGELING

1. Manieren om een klacht te melden

Er zijn verschillende manieren om een klacht te melden. Je mag zelf kiezen wat het beste bij jouw situatie past.

Gesprek met de betrokkene

Probeer eerst de klacht te bespreken met de persoon over wie het gaat. Vaak kun je samen tot een oplossing of verbetering komen.

Gesprek met de coördinator of het bestuur

Je kunt je klacht ook vertellen of per e-mail sturen aan een coördinator of een bestuurder. Zij luisteren naar je en proberen samen met jou een oplossing of verbetering te vinden.

Officiële, schriftelijke klacht

Wil je de klacht officieel indienen? Dan kun je dat **schriftelijk** doen bij de coördinator of het bestuur.

Dat kan **met het klachten meldformulier** dat op de website en in het kwaliteitshandboek staat. Je kunt ook een brief schrijven.

Zet op het meldformulier of in je brief:

- je naam, adres en telefoonnummer;
- wat er is gebeurd of wat je idee of opmerking is (zo duidelijk mogelijk);
- de naam van de persoon als het om iemand gaat.

Als het om een persoon gaat, worden anonieme klachten niet behandeld.

Stuur het meldformulier of je brief naar de coördinator of het bestuur (wat jij wenst):

- coördinator Hospice de Reiziger: coördinatoren@hospicedereiziger.com
- bestuur Hospice de Reiziger: secretaris@hospicedereiziger.com.

Als je je klacht officieel schriftelijk bij de **coördinator** hebt gemeld:

- krijg je een bevestiging dat je melding is ontvangen;
- probeert de coördinator je melding binnen twee weken af te handelen;
- bespreekt de coördinator de melding soms met het bestuur, dat gebeurt altijd in overleg met jou.

Als je je klacht officieel schriftelijk hebt gemeld bij het **bestuur**:

- krijg je binnen twee weken een bevestiging;
- hoor je dan wie jouw melding gaat behandelen;
- kun je - als je dat wilt - een gesprek hebben met degene die de melding behandelt, soms is daar ook een coördinator of de betrokken persoon bij;
- worden de belangrijkste punten en afspraken uit het gesprek opgeschreven, er wordt geen woordelijk verslag gemaakt;
- mag je het gesprek opnemen (na toestemming);
- krijg je binnen zes weken na ontvangst een schriftelijke reactie met de uitkomst;
- eindigt de procedure als jij aangeeft tevreden te zijn, je krijgt daarvan een bevestiging per e-mail of brief.

2. Vertrouwenspersoon

Je kunt hulp vragen van de **vertrouwenspersoon van het hospice**.

Deze persoon kan naar je luisteren, je advies geven en je begeleiden bij de klacht.

De vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en doet niets zonder jouw toestemming.

Meer informatie over de vertrouwenspersoon vind je in [dit filmpje](#).

Voor de gegevens van de vertrouwenspersoon van het hospice, zie de folder [Vertrouwenspersoon - een introductie](#)

3. Klachtendossier

Iedere officiële, schriftelijke klacht wordt digitaal vastgelegd op een daarvoor bestemd **klachten voortgangsformulier**.

Bij een officiële, schriftelijke klacht wordt een **digitaal dossier** aangemaakt.

- De coördinator maakt een dossier als de klacht bij de coördinator is gemeld.
- De secretaris van het bestuur maakt een dossier als de klacht bij het bestuur is gemeld.
- Het ingevulde meldformulier wordt in het dossier gezet.
- Het ingevulde voortgangsformulier wordt in dit dossier gezet.
- Het klachtdossier wordt twee jaar bewaard na afhandeling van de klacht.
- Het bestuur kan deze termijn verlengen als dat nodig is. Jij wordt daarvan op de hoogte gebracht.

Alle officiële, schriftelijke klachten worden **anoniem verzameld in een overzicht**.

Het bestuur en de coördinatoren bespreken dit overzicht één keer per jaar om van de klachten te leren.

EXTERNE KLACHTENREGELING (VPTZ)

Ben je na de interne afhandeling nog ontevreden of voel je je niet gehoord?

Dan kun je de klacht indienen bij de **klachtencommissie van VPTZ Nederland** (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). Deze commissie is onafhankelijk.

Op de website van VPTZ Nederland vind je de klachtenprocedure voor vrijwilligers:

[Klachtenreglement vrijwilligers en betaalde medewerkers VPTZ Nederland](#).

Hierin staat hoe je je klacht kunt melden.

KLACHT OVER EXTERNE PARTIJEN

Het is ook mogelijk dat je klacht betrekking heeft op een **externe partij** zoals thuiszorgorganisatie Laurens of een huisarts. Meld je klacht dan bij die organisatie zelf:

- Laurens Thuiszorg: <https://laurens.nl/niet-tevreden>
- Huisarts: kijk op de website van desbetreffende huisartsenpraktijk.