

Klachtenprocedure met interne vertrouwenspersoon van Stichting Vrijwillige Hulpdienst de Kruimelschaar Epe

Alle vrijwilligers en hulpvragers van De Kruimelschaar kunnen klachten of onvrede hebben.

1. Alle vrijwilligers of hulpvragers dienen deze klacht of onvrede -indien mogelijk- te bespreken met de betreffende afdelingscoördinator (hospice, TZT, vervoer, hulpdienst, telefooncirkel, repaircafe)
2. Indien dit niet mogelijk is of er een onveilige situatie is kan de vrijwilliger of hulpvrager rechtstreeks contact opnemen met onze interne vertrouwenspersoon: Mevrouw Egbertina Tessemaker. Tel: 06 10786677 of egbertina@hotmail.com
3. De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie een luisterend oor bieden en inventariseren wat de aard en ernst van de klacht c.q. van de onvrede is.
4. Na haar inschatting zal zij zelf trachten via een mediation-traject een oplossing voor de klacht of de onvrede te vinden.
5. Indien de aard of de ernst van de klacht zodanig is dat professionele hulp nodig lijkt zal zij het bestuur geanonimiseerd op de hoogte stellen dat zij deze professionele hulp gaat inschakelen.
6. Zij overlegt met de professionele hulp (gecertificeerd vertrouwensman Peter Dek) welke haar rol in deze nog kan zijn.
Indien nodig kan zij (bij klachten betreffende het hospice of de afd TZT) doorverwijzen naar de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland
7. De professionele hulp rapporteert aan het bestuur welke maatregelen nodig zijn om de klacht c.q. onvrede op te lossen.
8. Het bestuur maakt afspraken met de vertrouwenspersoon en de professionele hulp over facturering voor hun inzet