



Klachtenreglement Stichting Ambulance Wens

1. Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is elke uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, van een betrokkene (zoals een patiënt, naaste, vrijwilliger of partnerorganisatie) over het beleid of de uitvoering van werkzaamheden van Stichting Ambulance Wens.

2. Doel van het klachtenbeleid

- Betrokkenen duidelijkheid geven over hoe zij een klacht kunnen indienen.
- Leren van signalen en waar nodig verbeteren van onze werkwijze en dienstverlening.
- Zorgen dat iedereen met respect, aandacht en zorgvuldigheid wordt behandeld.

3. Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht op de volgende manieren melden:

- Per e-mail: via.klachten@ambulancewens.nl
- Per post: Per post: Stichting Ambulance Wens, Ambachtsweg 8a, 3161 GL Rhoon, t.a.v. de klachtenafhandeling
- Via het klachtenformulier op onze website

Let op: anonieme of onduidelijke klachten kunnen wij niet in behandeling nemen.

4. Behandeling van de klacht

- Wij registreren elke klacht zorgvuldig en behandelen deze vertrouwelijk.
- U ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie.
- Als een reactie meer tijd vraagt, laten we dat binnen die termijn weten, met een voorstel voor verdere afhandeling.
- Uw klacht wordt behandeld door een bestuurslid of daartoe aangewezen medewerker.

5. Niet tevreden over de afhandeling?

Als u het niet eens bent met de uitkomst of afhandeling van uw klacht, kunt u schriftelijk of per e-mail bezwaar indienen bij onze directie. Zij beoordeelt de klacht opnieuw en reageert binnen 5 werkdagen.

6. Externe klachtenmogelijkheden

Indien u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is behandeld, kunt u zich wenden tot het Centraal Bureau Fondsenwerving (CBF), mits de klacht eerst bij Stichting Ambulance Wens is ingediend.

7. Vertrouwelijkheid en registratie

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en opgenomen in een intern klachtenregister. Deze registratie helpt ons bij het signaleren van verbeterpunten.

8. Gedragscode Stichting Ambulance Wens

- Wij werken met respect voor onze patiënten, familieleden, vrijwilligers en partners.
- Wij streven naar de hoogste zorg en waardigheid bij iedere wens.
- Vrijwilligers worden gewaardeerd en ondersteund volgens heldere afspraken.
- Onderlinge samenwerking met collega-instellingen gebeurt met wederzijds respect en zonder publieke negativiteit.

9. Evaluatie

Het klachtenbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast.