

## **Klachtenregeling Gasten en hun Naasten**

Hospice de Liefde staat voor kwaliteit van aandacht en zorg. Wij willen het u en alle andere gasten in uw laatste dagen zoveel mogelijk naar de zin maken.

De medewerkers en vrijwilligers van Hospice de Liefde doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar soms gaat er wel 's iets mis, tussen u en onze vrijwilligers of medewerkers.

### **Onvrede, klachten of twijfels?**

U kunt uw ontevredenheid, teleurstelling of klacht het beste bespreken met de betrokkene of met de coördinator. Dat maakt de zaken helder en brengt een oplossing vaak dichtbij.

Levert dit geen goed resultaat op, of ziet u op tegen zo'n rechtstreekse benadering? Dan kunt u uw klacht en/of zorg bespreken met een van de, door het bestuur benoemde, vertrouwenspersonen.

Zij behandelen de klacht niet zelf, maar bespreken de situatie met u en kunnen u ondersteuning en advies geven over hoe met de situatie om kunt gaan.

Levert ook dit geen resultaat op dat voor beide partijen bevredigend is, dan kunt u schriftelijk uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris (de secretaris van het bestuur) van Stichting Hospice de Liefde.

### **Klacht indienen**

U kunt uw schriftelijke klacht per post versturen naar:

De Klachtenfunctionaris Hospice de Liefde

T.a.v. Mevr A. Vink

Kapelburg 298,

3085 HV Rotterdam

Of per mail naar de secretaris van het bestuur: [j.vink@hospicedeliefde.nl](mailto:j.vink@hospicedeliefde.nl)

Schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam te vermelden van de persoon of personen waarom het gaat. U kunt altijd hulp vragen aan een van de vertrouwenspersonen van het hospice. Vermeld uw naam, adres en telefoonnummer zodat er contact met uw opgenomen kan worden.



### **Hoe gaat het verder?**

- Binnen twee weken bevestigen we de ontvangst van uw klacht. De klachtenfunctionaris onderzoekt uw klacht. Als u wilt, volgt er een gesprek. Daarbij kunt u nog eens duidelijk vertellen wat er aan de hand is. De klachtenfunctionaris probeert dan een oplossing te vinden met u en de persoon over wie u een klacht hebt.
- Wanneer u wilt kan één van de vertrouwenspersonen u terzijde staan.
- Mocht deze aanpak succesvol zijn, dan maakt de klachtenfunctionaris een verslag van de behandeling van uw klacht. Wanneer u daarmee akkoord gaat, krijgt u een kopie ervan en eindigt de procedure.

### **Landelijke klachtencommissie**

Als u niet tevreden bent over de afhandeling, kunt u de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland

VPTZ Nederland

T.a.v. De Klachtencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

De landelijke klachtencommissie VPTZ is een onafhankelijke commissie waarvan de leden een juridische achtergrond hebben in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid. De commissie bekijkt eerst of zij de klacht die u indient inhoudelijk wel mag behandelen.

Zo ja dan volgt behandeling van uw klacht en daarna doet de commissie een uitspraak, waarvan u een kopie krijgt. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

Aan de klachtenprocedure zijn voor u geen kosten verbonden.

Voor meer informatie: zie onze website [www.hospicedeliefde.nl](http://www.hospicedeliefde.nl)

### **We leren graag van u**

Als organisatie willen wij graag weten welke dingen we kunnen verbeteren.

Uw ideeën en tips hierover zijn van harte welkom, wij willen er graag van leren!

U kunt uw ideeën en tips delen met onze coördinatoren in een gesprek of via [coördinatoren@hospicedeliefde.nl](mailto:coördinatoren@hospicedeliefde.nl)

### **Klachtenregeling Laurens Thuiszorg**

Laurens Thuiszorg heeft een eigen klachtenregeling. U kunt contact op te nemen via [klachtenthuiszorg@laurens.nl](mailto:klachtenthuiszorg@laurens.nl)