



# Een klacht over het Hospice:

## Wat te doen?

Tijdens de aanwezigheid van onze gasten in de laatste fase van het leven streven wij de uiterste zorgvuldigheid na. Indien u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening of over het hospice zelf, aarzel dan niet om uw gedachten met ons te delen. Uw klacht, vraag, maar ook suggesties over mogelijke verbeteringen nemen wij serieus en stellen ons in staat onszelf voortdurend te verbeteren.

### Doelstelling

1. het aanhoren van uw klacht en recht doen aan u als gast en/of uw naasten;
2. het bieden van een mogelijkheid voor bemiddeling en behandeling van uw klacht;
3. het herstel van het vertrouwen in het hospice;
4. het voorkomen van een nieuwe klacht;
5. het verbeteren van de kwaliteit van het hospice en onze dienstverlening.

### De interne klacht procedure

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de vrijwilliger zelf, maar vindt u dit moeilijk of lukt dit niet, dan kunt u altijd een beroep doen op de dienstdoende coördinator van het hospice.

In de regel kan een klacht, een vraag of een probleem in samenspraak met u snel en laagdrempelig worden opgelost. Mocht u er samen niet uitkomen dan kunt u contact opnemen met het bestuur van het hospice.

Een afgevaardigde van bestuur zal met u in gesprek gaan en waar mogelijk actie ondernemen om de oorzaak van uw klacht weg te nemen en daarmee de klacht zelf. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van de VPTZ.

De wijze waarop het Hospice de Reiziger met een klacht omgaat; de klachtprocedure kunt u opvragen bij de coördinator of downloaden van de website van het Hospice ([www.hospicedereiziger.com](http://www.hospicedereiziger.com)).

### Een klacht over de medische en/of verpleegkundige zorg

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw huisarts, dan kunt u zich wenden tot de betreffende huisarts. De huisartsen zijn ook aangesloten bij een regionale klachtencommissie.

Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg, dan kunt u zich wenden tot de aanwezige verpleegkundige of verzorgende van Laurens Thuiszorg. Wij verwijzen u hiervoor naar de klachtenregeling van Laurens.

## De externe klachtenregeling

Hospice de Reiziger is aangesloten bij het Landelijk Steunpunt VPTZ Nederland. Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing voor uw klacht, dan kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van VPTZ (Vrijwillige Palliatieve Terminale Zorg) Nederland.

## Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk indienen. Voor het schriftelijk indienen van uw klacht is een speciaal formulier ontwikkeld. Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld.

## Waar kunt u terecht?

### **Coördinator Hospice de Reiziger**

Tea Crezee of Mariska van Unen  
Aanwezig op het hospice van  
maandag tot en met vrijdag tijdens  
kantooruren.  
Telefoon: 0180 22 20 54  
Email adres:  
coördinatoren@hospicedereiziger.com

### **Bestuur Hospice de Reiziger**

Postbus 128  
2990 AC Barendrecht  
E-mail adres:  
secretaris@hospicedereiziger.com

### **Bestuur Laurens Thuiszorg**

Nieuwe Binnenweg 29  
3014 GB Rotterdam  
Telefoon: 010 33 20 200  
E-mail adres: info@laurens.nl  
Website: <https://laurens.nl/niet-tevreden>

### **VPTZ Nederland**

t.a.v. de Klachtencommissie  
Barchman Wuytierslaan 10  
3618 LH Amersfoort  
Tel. 033 - 760 10 70  
E-mail adres: info@vptz.nl