

Tijdens de uw werkzaamheden voor Stichting hospice VPR in het hospice of in de thuissituatie streven wij goede omgangsvormen na. Heeft u klacht, vraag, of ook suggesties over mogelijke verbeteringen nemen wij dit serieus en stelt het ons in staat onszelf voortdurend te verbeteren.

Doelstelling:

1. het aanhoren van uw klacht en recht doen aan u als medewerker/vrijwilliger
2. het bieden van een mogelijkheid voor bemiddeling en behandeling van uw klacht;
3. het herstel van het vertrouwen in stichting hospice VPR;
4. het voorkomen van een nieuwe klacht;
5. het verbeteren van de kwaliteit van het hospice met al zijn facetten

De interne klachten procedure:

Wij stellen het op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met de medewerker/ 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.

Mocht er een klacht of opvang nodig zijn over ongewenst gedrag is er een vertrouwenspersoon aangesteld Monique Geerts. Zij is onafhankelijk en heeft op geen enkele manier banden met Stichting hospice VPR (zie aparte regeling vertrouwenspersoon)

De externe klachtenregeling:

Hospice de Waterlelie en zorg thuis 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 kunt u een mail of brief sturen. Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld.

Coördinator Hospice de Waterlelie

Aanwezig op het hospice van maandag tot en met vrijdag tijdens kantooruren.

Telefoon: 0181-698889

Email adres: zorg@hospicedewaterlelie.nl

Bestuur Hospice de Waterlelie

Noordeinde 58

3201 AL Spijkenisse

E-mail adres: elly@hospicedewaterlelie.nl

VPTZ Nederland

VPTZ Nederland

T.a.v. R. Edinga, ondersteuner klachtencommissie

Barchman Wuytierslaan 10

3818 LH Amersfoort

Telefoon: 033 - 760 10 70

E-mail adres: redinga@vptz.nl