



Klachtenprocedure

Wij vinden het belangrijk dat onze gasten tevreden zijn. U behoort antwoord te krijgen op uw vragen en wij behoren u op een juiste manier te behandelen. U moet het gevoel hebben dat wij ingaan op uw vragen of problemen en op een goede manier de zorg verlenen of de informatie geven waarvoor u komt. Wij willen graag dat het contact met u zo goed mogelijk verloopt. Toch kan er altijd wat misgaan.

Wanneer u ontevreden bent over de werkwijze van de hospice of de handelswijze van een van onze medewerkers, horen wij dat graag. Het is voor u en voor het hospice belangrijk dat u uw klacht kenbaar maakt. Wij kunnen dan namelijk niet alleen iets aan uw klacht doen, maar ook voorkomen dat in de toekomst dezelfde problemen ontstaan.

Als u niet tevreden bent kunt u dat direct kenbaar maken bij de medewerker waar u mee te maken heeft. U kunt ervan uitgaan dat elke medewerker bereid is met u te praten en naar een oplossing te zoeken. Vindt u dit bezwaarlijk of wordt uw ontevredenheid onvoldoende weggenomen, dan kunt u dit schriftelijk laten weten. U kunt hiervoor het klachtenformulier invullen, een brief schrijven of een e-mail sturen.

Wij proberen in eerste instantie uw klacht door interne bemiddeling op te lossen. Als u niet tevreden bent over deze bemiddeling, kunt u uw klacht ter behandeling toesturen aan de externe klachtencommissie. Deze commissie beoordeelt uw klacht vanuit een onafhankelijke positie.

Interne bemiddeling:

Het indienen van een klacht kan op verschillende manieren.

U stuurt het formulier met uw klacht naar:

Hospice Het Tweede Thuis
tav. De Coördinator
Westerlanderweg 11
1778 KK Westerland

U kunt uw klacht ook per e-mail sturen: coordinator@hettweedethuis.nl

Vermeld de gebeurtenis of het gedrag waarover u een klacht heeft en de datum waarop uw klacht is ontstaan. Vermeld eveneens uw naam, adres en telefoonnummer.

Binnen één week bevestigen wij de ontvangst van uw brief. In de brief staat de naam van de medewerker vermeld die uw klacht in behandeling neemt en onderzoekt. Binnen 3 weken neemt de hospice contact met u op over de resultaten van dit onderzoek en over mogelijke oplossingen en maatregelen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren.

Tenzij dit door bijzondere omstandigheden niet haalbaar is, hebben wij uw klacht binnen 6 weken afgehandeld.



Externe klachtencommissie

Bent u niet tevreden over de interne klachtafhandeling of wilt u geen interne bemiddeling, dan kunt u zich richten tot de externe klachtencommissie.

Het postadres van de externe klachtencommissie is:

VPTZ Nederland
t.a.v. De Klachtencommissie
Barchman Wuytierslaan 10
3818 LH Amersfoort