

## **KLACHTENREGELING VAN HOSPICE DE CIRKEL**

Hospice De Cirkel vindt het belangrijk dat haar cliënten en hun naasten tevreden zijn.

Ondanks de inzet van medewerkers of vrijwilligers van hospice De Cirkel kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. In dat geval verzoeken wij u dit aan de orde te stellen. De oorzaak van uw klacht kan namelijk informatie opleveren waarmee wij onze organisatie verder kunnen verbeteren.

Om goed om te gaan met uw klachten bestaat in hospice de Cirkel een klachtenregeling. Deze online brochure gaat over deze regeling. U vindt hier antwoord op de volgende vragen:

- Waar kan ik over klagen?
- Wie kan een klacht indienen?
- Waar kan ik met mijn klacht terecht?
- Hoe kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris?

### **WAAR KAN IK OVER KLAGEN ?**

In de wet staat waar u over kunt klagen.

De Wet Klachtrecht Cliënten Zorg (WKCZ):

Klachten op grond van deze wet betreffen bezwaar tegen een gedraging van de zorgaanbieder of van voor hem werkzame personen jegens een cliënt.

Onder het begrip ~~gedraging~~ verstaat de wet enig handelen of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.

### **WIE KAN EEN KLACHT INDIENEN?**

Een klacht op grond van de WKCZ kan door de betreffende cliënt, of door dienst wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden worden ingediend.

### **WAAR KAN IK MET MIJN KLACHT TERECHT?**

Er zijn verschillende mogelijkheden om uw klacht op te lossen.

U kunt uw klacht voorleggen aan :

- De betrokkene, zodat het probleem mogelijk direct uit de wereld geholpen kan worden.
- De coördinator van hospice De Cirkel die de klacht zelf in behandeling kan nemen of de klager kan verwijzen naar de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris, die als onpartijdige functionaris kan begeleiden en bemiddelen bij klachten.

Wanneer bovenstaande mogelijkheden niet in aanmerking komen voor uw klacht kunt u contact opnemen met:

- De Regionale externe klachtencommissie Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties. Over de werkwijze van deze klachtencommissie is een aparte folder opgesteld, die u kunt verkrijgen via de klachtenfunctionaris.

Indien de klacht betrekking heeft op een externe partij die niet in opdracht van het hospice daar werkzaamheden verricht dient de klacht bij die partij te worden ingediend.

## **HOE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET EEN KLACHTENFUNCTIONARIS?**

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via de coördinator van hospice De Cirkel.  
(voor zover de klacht betrekking heeft op de organisatie)

Het postadres van het secretariaat van de Regionale externe Klachtencommissie Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (VVT) is:

Postbus 1494

3300 BL Dordrecht.

De volledige klachtenregeling van hospice De Cirkel en het reglement van de externe Klachtencommissie Drechtsteden voor verpleeg- en verzorgingshuizen en thuiszorgorganisaties (VVT) kunt u inzien bij de klachtenfunctionaris.

### **Colofon**

Deze onlinebrochure is samengesteld en uitgegeven door hospice De Cirkel.  
Opmerkingen over deze onlinebrochure kunt u richten aan De Cirkel t.a.v. het secretariaat van het bestuur, Postbus 275,3330 AG Zwijndrecht.