

## Klachtenregeling hospice De Cirkel

Voor hospice De Cirkel en haar medewerkers en vrijwilligers staat het welbevinden van haar bewoners centraal. Zij vindt het belangrijk dat haar bewoners en hun naasten zich comfortabel voelen tijdens hun verblijf en hierover tevreden zijn. Ondanks de inzet van medewerkers of vrijwilligers van hospice De Cirkel kan het gebeuren dat bewoners of naasten opmerkingen of klachten hebben. Aarzel dan niet om hierover met ons van gedachten te wisselen.

Voor de medische zorg is de thuiszorgorganisatie en de huisarts verantwoordelijk. Voor opmerkingen of klachten hieromtrent dienen de bewoners of zijn/haar naaste(n) met hen contact op te nemen.

Het hospice is verantwoordelijk voor het verblijf en de omstandigheden in het hospice. Indien een bewoner of zijn/haar naaste(n) opmerkingen of klachten hieromtrent heeft is hij/zij van harte welkom contact op te nemen met één van de coördinatoren. Het hospice ziet opmerkingen of klachten als kansen om zich te verbeteren, dus staat hier positief tegenover.

Mocht een gesprek niet tot het voor de bewoner of zijn/haar naaste(n) gewenste resultaat leiden is het altijd mogelijk een klacht ter behandeling in te dienen.

Hiervoor bestaat in hospice de Cirkel de volgende klachtenregeling.

### Doelstelling

1. het met aandacht beluisteren naar de klacht en recht doen aan de bewoner en/of naasten;
2. het bespreken van de klacht om in goed overleg tot een mogelijke oplossing te komen;
3. het bieden van een mogelijkheid voor bemiddeling en behandeling van de klacht;
4. het herstel van het vertrouwen in het hospice;
5. het voorkomen van een nieuwe klacht;
6. het verbeteren van de kwaliteit van het hospice en haar dienstverlening.

### De interne klachtenregeling

Er zijn verschillende mogelijkheden om een klacht op te lossen.

- Wij stellen het op prijs als men de klacht eerst bespreekt met de betreffende vrijwilliger en/of dienstdoende coördinator. In de regel kan een klacht, een vraag of een probleem in samenspraak snel en laagdrempelig worden opgelost.

- Mocht dit niet lukken is de manager van het hospice beschikbaar voor overleg. Deze zal met de bewoner en/of zijn/haar naaste(n) in gesprek gaan en waar mogelijk actie ondernemen om de oorzaak van de klacht weg te nemen en daarmee de klacht zelf.
- De manager kan indien gewenst ook doorverwijzen naar de klachtenfunctionaris.
- De klachtenfunctionaris kan als onpartijdige functionaris begeleiden en bemiddelen bij klachten
- Wanneer bovenstaande mogelijkheden niet werkbaar blijken te zijn of op deze wijze niet opgelost kunnen worden kan schriftelijk contact opgenomen worden met de klachtencommissie van VPTZ Nederland. Van toepassing is de “klachten-procedure-cliënten”. Deze procedure kan worden opgevraagd bij de klachtenfunctionaris.
- Indien de klacht betrekking heeft op een externe partij zoals de thuiszorgorganisatie of de huisarts dient de klacht bij die partij te worden ingediend.

## Wie kan er een klacht indienen?

Een klacht kan door de betreffende bewoner, of door dienst wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaanden worden ingediend. Een klacht moet schriftelijk ingediend worden en wordt vertrouwelijk behandeld.

## Hoe kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris/vertrouwenspersoon?

De klachtenfunctionaris is te bereiken via de manager van hospice De Cirkel.

Coördinatoren hospice De Cirkel Zwijndrechtse Waard

Saskia Kok

Miranda Rietveld

Tel; 078-6124138

Mailadres; [coordinatorzww@hospicedecirkel.nl](mailto:coordinatorzww@hospicedecirkel.nl)

Adres; Vrouwgelenweg 61  
3341 BS Hendrik-Ido-Ambacht

Coördinatoren hospice De Cirkel Alblasserwaard

Iris van Putten

Angelique de Wit

Tel; 078- 6451956

Mailadres; [coordinatoraew@hospicedecirkel.nl](mailto:coordinatoraew@hospicedecirkel.nl)

Adres: Andoornlaan 200  
3356 LC Papendrecht



Manager hospice De Cirkel  
Angelique de Wit  
Tel; 078-6458159  
Mailadres; manager@hospicedecirkel.nl  
Adres: Andoornlaan 200  
3356 LC Papendrecht

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