



Klachtenregeling

De medewerkers en vrijwilligers van onze hospices doen hun best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms gaat er toch wel eens iets mis of kunnen zaken beter. Als dat zo is, willen wij het graag van u horen. Pas dan kunnen wij immers actie ondernemen om verbeteringen aan te brengen. In deze folder staat in het kort wat u kunt doen wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken in één van onze hospices.

Suggesties voor verbeteringen?

Het woord 'klacht' kan erg zwaar klinken en daarom worden soms ook zaken die verbeterd kunnen worden, niet aan ons gemeld. We horen echter graag suggesties die ons werk kunnen verbeteren. Aarzel niet om ons uw ideeën te geven.

Heeft u een klacht?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over één van onze vrijwilligers, coördinatoren, de manager of een bestuurslid. Als dat zo is: laat het ons weten! En hebt u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. U kunt er van op aan dat uw kritiek vertrouwelijk wordt behandeld. Het is echter vaak het beste om uw klacht eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met een coördinator/manager als het over een vrijwilliger of een bestuurslid gaat. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen. Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, kunt u uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van hospice IJsselThuis, hospice IJsselOever of hospice IJsselPolder. Dat is in alle gevallen de heer Aad de Jong. De klachtenfunctionaris zal dan met u in gesprek gaan. Als de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt, dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland, Barchman Wuytierslaan 10, 3818 LH Amersfoort.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor zijn klachtenformulieren verkrijgbaar bij de coördinatoren. Maar u kunt ook een brief schrijven.

Het adres is:

Voor hospice IJsselThuis:

Hospice IJsselThuis, ter attentie van de klachtenfunctionaris, de heer A. de Jong

Batavierlaan 8 2912

SG Nieuwerkerk aan den IJssel

Voor hospice IJsselOever:

Hospice IJsselOever, ter attentie van de klachtenfunctionaris, de heer A. de Jong

Steenloperstraat 159/161

2903 AP Capelle aan den IJssel



Voor hospice IJsselPolder

Hospice IJsselPolder, ter attentie van de klachtenfunctionaris, de heer A. de Jong

Thomas Mannplaats 299

3069 NJ Rotterdam

Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de brief en schrijf zo duidelijk mogelijk op wat er is gebeurd. Vergeet niet de naam van persoon waar het om gaat, te vermelden.