

## Klachtenprocedure voor gasten

### **Niet tevreden? Zeg het ons!**

Wij doen als hospice Wageningen Renkum ons uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar 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.

### **Heeft u een klacht?**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze begeleiding en zorg, of dat er iets anders mis is gegaan. Als dat zo is: laat het ons weten! Hebt u daar zelf moeite mee, vraag dan iemand in uw omgeving dat voor u te doen. We horen het graag en u kunt er van op aan dat uw kritiek vertrouwelijk wordt behandeld.

Het is vaak het beste om dat wat u dwars zit eerst te bespreken met degene tegen wie uw klacht zich richt of met een coördinator of de directie. Misschien kunt u in een gesprek tot een oplossing komen.

Als dit gesprek geen bevredigende oplossing biedt, kunt u terecht bij het bestuur van Hospice Wageningen Renkum. Zij zullen zo snel mogelijk reageren op uw klacht en deze met u bespreken. Als de hiervoor beschreven procedure op niets uitloopt, dan kunt u uw klacht richten tot de Klachtencommissie van VPTZ Nederland.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt mondeling of schriftelijk een klacht indienen. Meldt uw klacht mondeling bij de coördinator of de directie.

Mailt u naar de coördinator via [info@hospicewageningenrenkum.nl](mailto:info@hospicewageningenrenkum.nl), of naar de directie via [maalberts@hospicewageningenrenkum.nl](mailto:maalberts@hospicewageningenrenkum.nl). Het bestuur kunt u bereiken via [mvanderspekhaan@gmail.com](mailto:mvanderspekhaan@gmail.com) of [cjhoeven@gmail.com](mailto:cjhoeven@gmail.com).

Zet uw naam, adres en telefoonnummer in de mail, dan nemen wij contact met u op.

### **Landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland**

De landelijke klachtencommissie VPTZ Nederland is een onafhankelijke commissie waarvan de leden benoemd zijn door de ledenraad en het bestuur van VPTZ Nederland. De leden hebben een juridische achtergrond of een achtergrond in het vrijwilligerswerk, de zorg of het cliëntenbeleid.

Een officiële klacht moet schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de Klachtencommissie van VPTZ Nederland, per adres:

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

Een klacht kan ook per e-mail ingestuurd worden: [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl)