



Klachtenprocedure gasten of hun naasten Hospice Vredeborgh, Leek

Bent u niet tevreden over iets in het hospice of vindt u dat er iets mis is gegaan, met betrekking tot behandeling, agressie of ongewenst gedrag? Dan kunt u een klacht indienen.

Heeft u een klacht over een vrijwilliger?

Het beste is om de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Mocht dat niet tot een goede oplossing leiden, dan kunt u terecht bij de coördinator van het Hospice. Als u er met de coördinator niet uit komt, kunt u zich wenden tot het bestuur van het Hospice. Als ook dat niet lukt kunt u contact opnemen met de klachtencommissie van het landelijk Steunpunt Vrijwilligers Palliatief Terminale Zorg (VPTZ). Bij de VPTZ moet u de klacht schriftelijk indienen.

Heeft u een klacht over een medewerker van de thuiszorg NNCZ (Noord Nederlandse Coöperatie van Zorgorganisaties)?

Ook dan adviseren wij u om de klacht eerst te bespreken met de betrokken medewerker of leidinggevende van de locatie Grijpskerk. Mocht dat niet tot een goede oplossing leiden, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van de thuiszorgorganisatie NNCZ. U kunt de klacht telefonisch melden, een brief schrijven of een mailbericht sturen. De coördinator van het hospice kan u daar desgewenst bij helpen.

Heeft u een klacht over een huisarts?

Hiervoor geldt ook: probeer eerst met de betreffende huisarts een gesprek aan te gaan. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan kunt u zich wenden tot de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg). Alle huisartsen zijn verplicht aangesloten bij de SKGE. Deze instelling is erop gericht ruimte te zoeken voor een oplossing en indien nodig het vertrouwen te herstellen. Het indienen van een klacht kan alleen schriftelijk via het klachtenformulier op de website.

Kosten

Aan het indienen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

Adressen:

Coördinatoren

Anja Poppen Tel nr. 06-57702195

E-mailadres: a.poppen@hospicevredeborgh.nl

Jettie Heller Tel.nr. 06-28393792

E-mailadres: jheller@hospicevredeborgh.nl

Bestuur

Stichting Hospice Vredeborgh Vredewoldplantsoen 7, 9351BN Leek

Voorzitter Jan Schipper Tel nr. 06-54363720

E-mailadres: bestuur@hospicevredeborgh.nl

NNCZ locatie Grijpskerk:

De Nieuwe Wierde

Burmanniastraat 1

9843 EJ Grijpskerk

Tel.nr. 0594-212531

of:

NNCZ

T.a.v. Klachtenfunctionaris

Stephensonstraat 1

7903 AS Hoogeveen

E-mailadres: klachtenfunctionaris@nncz.nl

Tel.nr. 06-23298093

VPTZ Nederland:

T.a.v. De Secretaris van de Klachten- en Geschillencommissie

Bachman Wuytierslaan 10

3919 LH Amersfoort

Tel.nr. 033-7601070

E-mailadres: redinga@vptz.nl

SKGE:

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Tel.nr. 088-0229100

www.skge.nl