

# Klachtenregeling

Stadshospice Utrecht

Dit reglement is vastgesteld door het bestuur op 3 december 2020.

Wij doen ons uiterste best om onze gasten en hun familie en naasten te verzorgen op een manier die aansluit bij hun wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent.

## Klachten over de verzorging/bejegening

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Bent u niet tevreden, dan willen we dat graag weten. Blijven rondlopen met een klacht lost niets op en kan uw verzorging in de weg staan.

## Bespreken

Als gast of familie/naasten kunt u uw klacht bespreken en proberen zo met de betrokkenen tot een oplossing te komen.

### Uw klacht bespreken

- Bespreken met de betrokken persoon of de coördinator/ directeur.  
U kunt uw ontevredenheid of klacht kenbaar maken aan de betrokken persoon. Deze gaat graag het gesprek met u aan en probeert zo snel mogelijk een oplossing te vinden. In zo'n gesprek worden misverstanden samen opgelost. Is een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk of verloopt het niet naar tevredenheid? Neem dan contact op met de coördinator of met de directie.
- Bespreken met de vertrouwenspersoon.  
De vertrouwenspersoon kan u helpen met een klacht over uw behandeling. Deze helpt u zaken op een rijtje te zetten en zoekt met u naar de beste weg om uw klacht op te lossen.

## Schriftelijk

Wanneer dat niet naar tevredenheid verloopt, kun u schriftelijk een formele klacht indienen.

### Schriftelijk een klacht indienen:

- In eerste instantie, door middel van een e-mail of brief bij het bestuur van de stichting. [info@stadshospiceutrecht.nl](mailto:info@stadshospiceutrecht.nl) Kanaalstraat 200A 3531 CR Utrecht. Na ontvangst van de klacht zal een gesprek plaatsvinden met (een afvaardiging van) het bestuur.
- In tweede instantie, door middel van een brief bij de secretaris van de klachtencommissie VPTZ. VPTZ Nederland, t.a.v. de klachtencommissie. Barchman Wuytierslaan 10 3818 LH Amersfoort.