

Klachtenregeling:

Kinderhospice Binnenveld neemt vragen of klachten van kinderen en/of ouders altijd serieus. Wij hebben onze werkwijze in een procedure hierbij vastgelegd. Deze werkwijze is bedoeld om in wederzijds overleg tot een oplossing te komen.

Procesbeschrijving Intern:

1. Ouders maken hun klacht kenbaar aan een medewerker van Kinderhospice Binnenveld.
2. Deze medewerker verwijst ouders altijd naar de betrokken collega of EVV-er van het kind.
3. De medewerker die de klacht ontvangt, meldt de klacht ook bij de betrokken medewerker en/of EVV-er én bij de klachtenfunctionaris.
4. De betrokken medewerker bespreekt de klacht samen met ouders. Er is ruimte om onvrede te uiten en eventueel uitleg te geven. Gezamenlijk wordt gezocht naar een passende oplossing.
5. Indien de betrokken medewerker en ouders er samen niet uitkomen of een van de beide partijen wenst bemiddeling dan wordt de klachtenfunctionaris ook hiervan op de hoogte gesteld.
6. De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en hoort deze.
7. De klachtenfunctionaris probeert tot een oplossing te komen.
8. De klachtenfunctionaris meldt de klacht en de uitkomst bij de directeur.

NB. Als Kinderhospice Binnenveld een klacht ontvangt, volgt hierop binnen 4 weken een reactie.

Procesbeschrijving Extern:

9. Indien de ouder niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, kan de niet naar tevredenheid afgehandelde klacht sturen aan een externe geschillencommissie.
10. De geschillencommissie onderzoekt de klacht en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
11. Zo nodig brengt de commissie een advies uit aan de directie/bestuur. In dit advies worden aanbevelingen opgenomen om herhaling te voorkomen.
12. De directie bespreekt de gewenste wijzigingen en draagt zorg voor verandering.
13. De directie doet verslag van het aantal en de aard van de klachten in het jaarverslag.

NB. Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie is te vinden op de website: <http://www.geschillencommissiezorg.nl>.

Contactgegevens:

Klachtenfunctionaris: info@kinderhospicebinnenveld.nl t.a.v. Klachtenfunctionaris
Geschillencommissiezorg: <http://www.geschillencommissiezorg.nl>