



Datum	03-02-2021
Eigenaar	Kwaliteitsmedewerker
Pagina	Pagina 1 van 1

We willen graag dat de kinderen en hun ouders/verzorgers die in Kinderhospice Binnenveld komen/verblijven tevreden zijn. Daar doen wij ons best voor. Maar het kan natuurlijk voorkomen dat onze ideeën of wensen uiteenlopen of dat er een fout gemaakt is. Wij willen dit dan graag zo snel mogelijk met u bespreken om hierin tot een oplossing te komen. Mocht zich een dergelijke situatie voordoen dan kunt u onderstaande procedure volgen:

Maak het probleem/klacht kenbaar!

U kunt het beste uw probleem, vraag of klacht melden bij de dienstdoend of betrokken verpleegkundige of de EVV van uw kind.

Bespreek het probleem z.s.m. samen!

De verpleegkundige zal samen met u het probleem of uw vraag bespreken. Er is ruimte om onvrede te uiten en gezamenlijk te zoeken naar verbetering of een passende oplossing.

U komt er samen niet uit of u wenst bemiddeling.

In dit geval kunt u het beste contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal samen met u en de betrokken verpleegkundige zoeken naar een passende oplossing.

U wenst geen bemiddeling of het gewenste resultaat wordt niet behaald.

In dit geval kunt u zich wenden tot De Geschillencommissie. De Geschillencommissie stelt een onderzoek in naar de gang van zaken en doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Mogelijkheden om uw klacht in te dienen:

Per mail:

T.a.v. Naam medewerker team@kinderhospicebinnenveld.nl
T.a.v. Klachtenfunctionaris info@kinderhospicebinnenveld.nl
T.a.v. De Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl

Per post:

Kinderhospice Binnenveld
t.a.v. klachtenfunctionaris
Binnenveld 11
3771 PL Barneveld