

## Klachtenregeling

We willen graag dat de kinderen en hun ouders/verzorgers die in Kinderhospice Binnenveld komen 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 uw vraag, opmerking of klacht kenbaar!  
U kunt met uw vraag, opmerking of klacht terecht bij de betreffende medewerker(s).

Komt u er samen niet uit, benader dan de EVV/mentor van uw kind.

Lukt het niet om tot een passende oplossing te komen, benader dan de leidinggevende van de betreffende medewerker(s). Als dit niet wenselijk is kan de klachtenfunctionaris betrokken worden. Mail dan uw vraag, opmerking of klacht naar [klachtenfunctionaris@kinderhospicebinnenveld.nl](mailto:klachtenfunctionaris@kinderhospicebinnenveld.nl).

Bent u niet tevreden over de afhandeling, dan zijn wij als Kinderhospice ook aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit is een erkende geschillencommissie waar u via hun website uw klacht kunt indienen..

### Mogelijkheden om uw klacht in te dienen:

*T.a.v. Naam medewerker*

[team@kinderhospicebinnenveld.nl](mailto:team@kinderhospicebinnenveld.nl)

*T.a.v. Klachtenfunctionaris*

[klachtenfunctionaris@kinderhospicebinnenveld.nl](mailto:klachtenfunctionaris@kinderhospicebinnenveld.nl)

*T.a.v. De Geschillencommissie*

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)