

## **Klachtenregeling**

Wij streven naar uiterste zorgvuldigheid in onze zorg aan mensen in de laatste fase van het leven. Indien u desondanks niet tevreden bent over onze zorg en dienstverlening, aarzel dan niet om uw ideeën over mogelijke verbeteringen van de zorg met ons te delen. Uw vragen, suggesties en ook uw klachten nemen wij serieus en stellen ons in staat onze zorg verder te verbeteren.

### **Doelstelling van de klachtenregeling**

1. het aanhoren en van uw klacht;
2. het bieden van een procedure voor bemiddeling en behandeling van uw klachten;
3. het verbeteren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

### **De interne klachtenregeling**

Wij stellen het zeer op prijs als u uw klacht eerst bespreekt met één van onze coördinatoren of een verpleegkundige als het om zorginhoudelijke zaken gaat. In de regel kunnen de meeste problemen dan al worden opgelost. Mocht u er met hen niet uitkomen, dan kunt u contact opnemen met de directie van het hospice. Eén van de directeuren zal met u in gesprek gaan en actie ondernemen om te proberen de oorzaak van uw klacht weg te nemen. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u zich wenden tot een lid van onze Raad van Toezicht of u kunt gebruik maken van de externe klachtenregeling van de VPTZ.

### **De externe klachtenregeling**

Indien u niet tevreden bent met de door ons aangedragen oplossing voor uw klacht, dan kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de landelijke klachtencommissie van VPTZ Nederland.

De Stichting C'est La Vie-Huis is aangesloten bij het Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg Nederland (VPTZ, onder lidnummer 1370).

- Klachten over de medische zorg

Indien u een klacht heeft over uw huisarts of de huisarts die de zorg heeft overgenomen van uw huisarts, dan kunt u zich wenden tot de betreffende huisarts. De huisartsen zijn aangesloten bij een regionale klachtencommissie.

- Klachten over verpleegkundige zorg

Indien u een klacht heeft over de verpleegkundige zorg die niet intern kan worden opgelost, dan kunt u zich wenden tot Buurtzorg Nederland.

### **Hoe dient u een klacht in?**

U kunt een klacht mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Uw klacht wordt in alle gevallen vertrouwelijk behandeld. Aan het behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden.

### **Waar kunt u terecht?**

In ons huis kunt u vragen naar de coördinator of directeur

Schriftelijk kunt u zich wenden tot:

- Stichting C'est La Vie- Huis t.a.v. de directie  
Rijksweg 2  
1412 BA Naarden  
Tel. 035 - 683 92 07  
E-mail: [info@cestlavie-huis.nl](mailto:info@cestlavie-huis.nl)
- VPTZ Nederland  
Barchman Wuytierslaan 10  
3618 LH Amersfoort  
Tel. 033 - 760 10 70  
E-mail: [info@vptz.nl](mailto:info@vptz.nl)