

Klachtenregeling gasten en hun naasten	
Bestemd voor:	Gasten en hun naasten, vrijwilligers, coördinatoren, bestuurders
Status document:	Vastgesteld
Datum:	26 januari 2026
Onderdeel Kwaliteitskompas:	03 Feedback gast / cliënt / naaste / 03.02 Klachten gast en naaste
Verantwoordelijk bestuurder:	Bestuurder Kwaliteitszorg



Tijdens het verblijf van onze gasten in de laatste fase van het leven streven wij uiterste zorgvuldigheid na. Als u desondanks niet tevreden bent over onze dienstverlening of over het hospice zelf, aarzel dan niet om uw gedachten met ons te delen.

Een klacht is **iedere vorm van ontevredenheid** waar u wilt dat iets mee gedaan wordt. Een klacht kan ook een **opmerking zijn of een idee om iets te verbeteren**. In deze regeling gebruiken we steeds het woord 'klachten'.

Het hospice ziet klachten als een kans om te leren en te verbeteren. Daarom nodigen we u van harte uit om uw klacht te melden. Hieronder leest u hoe u dat kunt doen.

INTERNE KLACHTENREGELING

Manieren om een klacht te melden

Er zijn verschillende manieren om een klacht te melden. U mag zelf kiezen wat het beste bij uw situatie past.

1. Gesprek met de betrokkene

Probeer eerst de klacht te bespreken met de persoon over wie het gaat. Vaak kunt u samen tot een oplossing of verbetering komen.

2. Gesprek met de coördinator of het bestuur

U kunt uw klacht ook vertellen tegen of per e-mail sturen aan een coördinator of een bestuurder. Zij luisteren naar u en proberen samen met u een oplossing of verbetering te vinden.

3. Officiële, schriftelijke klacht

Wilt u de klacht officieel indienen? Dan kunt u dat **schriftelijk** doen bij de coördinator of het bestuur.

Dat kan **met het klachten meldformulier** dat op de website van het hospice staat. U kunt ook een brief schrijven.

Zet op het meldformulier of in uw brief:

- uw naam, adres en telefoonnummer;
- wat er is gebeurd of wat uw idee of opmerking is (zo duidelijk mogelijk);
- de naam van de persoon als het om iemand gaat.

Als het om een persoon gaat, worden anonieme klachten niet behandeld.

Stuur uw meldformulier of brief naar de coördinator of het bestuur (wat u wenst):

- coördinator Hospice de Reiziger: coördinatoren@hospicedereiziger.com
- bestuur Hospice de Reiziger: secretaris@hospicedereiziger.com.

Als u uw klacht officieel schriftelijk bij de **coördinator** hebt gemeld:

- krijgt u een bevestiging dat uw melding is ontvangen;
- probeert de coördinator uw melding binnen twee weken af te handelen;
- bespreekt de coördinator de melding soms met het bestuur, dat gebeurt altijd in overleg met u.

Als u uw klacht officieel schriftelijk hebt gemeld bij het **bestuur**:

- krijgt u binnen twee weken een bevestiging;
- hoort u dan wie uw melding gaat behandelen;
- kunt u - als u dat wilt - een gesprek hebben met degene die de melding behandelt, soms is daar ook een coördinator of de betrokken persoon bij;
- worden de belangrijkste punten en afspraken uit het gesprek opgeschreven, er wordt geen woordelijk verslag gemaakt;
- mag u het gesprek opnemen (na toestemming);
- krijgt u binnen zes weken na ontvangst een schriftelijke reactie met de uitkomst;
- eindigt de procedure als u aangeeft tevreden te zijn, u krijgt daarvan een bevestiging per e-mail of brief.

Rapportage van de klacht

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Een klacht komt nooit terecht in de dagelijkse rapportage van de vrijwilligers of in het zorgplan van het thuiszorgteam en ook niet in het medisch dossier van de huisarts of het medicatiesysteem van de apotheek.

Officiële, schriftelijke klachten worden **anoniem verzameld in een overzicht**. Het bestuur en de coördinatoren bespreken dit overzicht één keer per jaar om van de klachten te leren. Ook wordt in een jaarverslag getalsmatig en inhoudelijk (anoniem) verslag van deze klachten gedaan.

EXTERNE KLACHTENREGELING (VPTZ)

Bent u na de interne afhandeling nog ontevreden of voelt u zich niet gehoord?

Dan kunt u de klacht indienen bij de **klachtencommissie van VPTZ Nederland** (Vrijwilligers Palliatieve Terminale Zorg). Deze commissie is onafhankelijk.

Op de website van VPTZ Nederland vindt u informatie over de klachtenregeling van VPTZ:

[Klachten- en geschillencommissie VPTZ Nederland](#).

Hier treft u ook de klachtenprocedure van VPTZ voor cliënten aan. Daarin staat hoe u uw klacht kunt melden.

KLACHT OVER EXTERNE PARTIJEN

Het is ook mogelijk dat uw klacht betrekking heeft op een **externe partij** zoals de thuiszorgorganisatie, huisarts of apotheek. Meld uw klacht dan bij die organisatie zelf:

- Laurens Thuiszorg: <https://laurens.nl/niet-tevreden>.
- Huisarts: kijk op de website van desbetreffende huisartsenpraktijk.
- Apotheek: kijk op de website van de apotheek.