

Klachtenprocedure

In deze procedure staat beschreven waar u terecht kunt met uw klachten en wat u vervolgens kunt verwachten. Het klachtenformulier vindt u onderaan deze procedure.

Wij streven ernaar kraamzorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren zodat we aan uw wensen kunnen voldoen. Ondanks ons hoge kwaliteit kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit aan ons meldt. Daarmee geeft u ons de mogelijkheid tot verbetering.

Een klacht

Als u een klacht heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de kraamverzorgende of haar leidinggevende. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Het is ook mogelijk dat uw familieleden of partner opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg of de dienstverlening. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht bij de klachtenfunctionaris indienen.

Klachten kunt u schriftelijk indienen bi:

Kraamzorg Puck & Co.

T.a.v. de Klachtenfunctionaris
Van der Woertstraat 18
2597 PK 's-Gravenhage

Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zoekt binnen een termijn van zes weken - na hoor en wederhoor te hebben toegepast - naar een geschikte oplossing. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de klachtenfunctionaris de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan u en de directie van het kraambureau. Daarbij kan er een aanbeveling worden gedaan welke maatregelen het kraambureau kan nemen om herhaling te voorkomen.

Uiterste indieningstermijn

Een klacht over ontstane schade dient u schriftelijk binnen 5 werkdagen na afronding van de kraamzorg in, ter attentie van de klachtenfunctionaris. Met betrekking tot andere klachten geldt een uiterste indieningstermijn van drie maanden.

In beroep

Mocht u niet tevreden zijn met de uitspraak van de Klachtenfunctionaris, dan kunt u uw zaak 'in hoger beroep' voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT) (zie adres op pagina 2) De termijn voor het schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie bedraagt drie maanden. Zie voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl. Voor informatie over een formele juridische procedure kunt u zich wenden tot een Bureau voor Rechtshulp.

Aansprakelijkheid

Kraamzorg Puck & Co. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval de medewerker materiele schade veroorzaakt geldt dat u het beschadigde materiaal dient te bewaren voor eventuele expertise.

Tot slot

U kunt bij het indienen van uw klacht assistentie vragen aan onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u (gratis) advies geven en bijstaan in het formuleren van de klacht.

Aan het indienen en behandelen van een klacht zijn geen kosten verbonden. De kosten die een door u ingeschakelde deskundige of raadsman/-vrouw in rekening brengt, dient u zelf te dragen.

Meer informatie

De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is van toepassing op de behandeling van klachten van cliënten van Kraamzorg de Waarden. Onze klachtenregeling is gebaseerd op deze wet. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg (VVT)

Postbus 90600
2509 LP Den Haag

Klachtenformulier

Algemene gegevens klager

Naam cliënt : _____
Adres : _____
Postcode /Woonplaats : _____
Telefoonnummer : _____
Email adres : _____

Het betreft een klacht

van:

- Cliënt
 Verloskundige
 Anders, nl. _____

over:

- Zorginhoudelijke klacht
 Klacht over de organisatie
 Klacht over het gedrag of de wijze van communiceren
 (Een klacht over) ontstane schade
 Anders, nl. _____

Eventueel naam van de betrokken medewerker: _____

Datum van het voorval waarop de klacht betrekking heeft: _____

Omschrijving van de klacht
