

Klachtenbrochure/Klachten procedure Kraamzorg Baby Wonder

Brochure voor cliënten

In deze brochure leest u waar u terecht kunt met uw klachten en wat u vervolgens kunt verwachten. Het klachtenformulier vindt u in deze brochure.

Een klacht

Als u een klacht heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de persoon die u de hulp of dienst heeft verleend en/of bij de betreffende manager. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Wacht niet te lang om de desbetreffende personen aan te spreken, en aan te geven dat u niet tevreden bent. Dit kan ervoor zorgen, dat deze personen zelf een oplossing vinden, en dat wij u alsnog tijdig tevreden zorg en/of dienst kunnen bieden. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen. U dient uw klacht schriftelijk in ter attentie van:

Kraamzorg Baby Wonder
T.a.v. Directie
Steenlaan 16
2282BD RIJSWIJK

U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie en/of afhandeling van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen door het management van de betrokken afdeling/locatie. Neemt het onderzoek meer tijd in beslag, dan laten wij u dit weten.

Het kan zijn dat u hierna niet tevreden bent over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld.

In dat geval kunt u een beroep doen op onze onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan dus alleen als u de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en onderling niet tot een oplossing bent gekomen, of als uw klacht niet serieus wordt genomen. De geschillencommissie bestaat uit mensen die niet bij Kraamzorg Baby Wonder werken. U wendt zich tot de geschillencommissie door middel van een brief die u schriftelijk of digitaal kunt indienen, waarin u uw klacht kenbaar maakt. In eerste instantie zal de geschillencommissie contact met u opnemen om te bezien of de klacht tussen u en Kraamzorg Baby Wonder kan worden opgelost. Als u hier geen prijs op stelt of als de bemiddeling geen resultaat oplevert, ontvangt u zo snel mogelijk bericht wanneer uw klacht door de geschillencommissie wordt behandeld.

Normaal gesproken wil de geschillencommissie u en een vertegenwoordiger van Kraamzorg Baby Wonder 'horen'. De geschillencommissie kan echter ook besluiten uw klacht schriftelijk af te handelen. U kunt zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadvrouw of -man. Ook kunt u deskundigen door de geschillencommissie laten 'horen'. Als u dat wilt, kunt u iemand anders laten

optreden als uw vertegenwoordiger. Uiteraard moet deze vertegenwoordiger een duidelijke en door u ondertekende machtiging overleggen. De behandeling van uw klacht door onze geschillencommissie duurt maximaal acht weken. Als het onderzoek meer tijd in beslag neemt, ontvangt u daarover bericht. De geschillencommissie deelt haar beslissing gemotiveerd en schriftelijk mee aan u, de aangeklaagde en de directie. Als uw klacht gegrond wordt verklaard, zal de klachtenfunctionaris een advies geven aan de directie van Kraamzorg Baby Wonder. De directie laat u binnen maximaal zes weken weten wat er met het advies van de geschillencommissie wordt gedaan.

Tot slot

Het formulier op pagina 3 kan u helpen bij het indienen van uw klacht. U kunt bij het invullen ook assistentie vragen aan een van onze medewerkers.

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

Het Klachtenreglement voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen is op onze organisatie van toepassing. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van Kraamzorg Baby Wonder. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Adres

Kraamzorg Baby Wonder
Steenlaan 16
2282BD RIJSWIJK

Contactgegevens geschillencommissie

Contactgegevens klachtenfunctionaris Bo Geboortezorg:

E: klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl

T: 085 0471 999

Weg der Verenigde Naties 1
3527 KT Utrecht

Naam afzender:

M/V

Adres:

Postcode & Woonplaats:

Telefoonnummer:

Het betreft een klacht over:

0 Zorginhoudelijke klacht

0 Klacht over de organisatie

0 Klacht over de faktuur

0 Klacht over het gedrag of de wijze van communiceren

Anders, namelijk:

.....

Eventueel Naam van de betrokken medewerker:

.....

Omschrijving van uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Plaats en datum

Handtekening

.....

.....

Het ingevulde formulier kunt u in een envelop sturen naar:

Kraamzorg Baby Wonder
Steenlaan 16
2282BD RIJSWIJK