

Klachtenreglement

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

Wij streven ernaar kraamzorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren zodat we aan uw wensen kunnen voldoen. Ondanks onze 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.

Bespreek je onvrede

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.

Een klacht indienen

Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing na het gesprek met de kraamverzorgende en/of haar leidinggevende, dan kunt u een officiële klacht indienen.

Een officiële klacht kunt u schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van het kraambureau die de zorg bij u heeft verleend.

Kraamzorg Puck & Co.

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

De klachtenfunctionaris

Uw klacht wordt in behandeling genomen door een externe klachtenfunctionaris. U kunt bij het indienen van uw klacht assistentie vragen aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u gratis advies geven en bijstaan in het formuleren van de klacht.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is van toepassing op de behandeling van klachten.

De klachtenprocedure

Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging, waarna de klachtenfunctionaris uw klacht in behandeling neemt. Vaak heeft de klachtenfunctionaris contact met u en onze organisatie gehad om een duidelijk beeld te krijgen van de klacht en de mogelijke oorzaak. Binnen een termijn van zes weken stelt de klachtenfunctionaris een oplossing voor. Als dit niet lukt en er meer onderzoek nodig is, kan de klachtenfunctionaris besluiten de termijn van zes weken met maximaal vier weken te verlengen. U en de directie van de organisatie worden daarover binnen zes weken geïnformeerd. Daarbij kan er een aanbeveling worden gedaan welke maatregelen de organisatie kan nemen om herhaling te voorkomen.

Uiterste indieningstermijn

Een klacht over ontstane schade dient u schriftelijk, binnen 5 dagen na afsluiting van de kraamzorg, in ter attentie van de klachtenfunctionaris van het kraambureau die de zorg bij u heeft verleend. Met betrekking tot andere klachten geldt een uiterste indieningstermijn van drie maanden.

Aansprakelijkheid

De organisatie 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.

Nog ontevreden?

Mocht u ontevreden zijn over de oplossing die de klachtenfunctionaris aanbiedt, dan kunt u dit binnen 12 maanden na de oorspronkelijke klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Voor meer informatie kunt u terecht op

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>.

Het Juridisch Loket kan u van dienst zijn met gratis juridisch advies, kijk hiervoor op www.juridischloket.nl.

De kosten die een door u ingeschakelde deskundige of raadsman/-vrouw in rekening brengt, dient u zelf te dragen.

