



KLACHTENBROCHURE

KRAAMZORG DE WAARDEN GROEP

Brochure voor cliënten

In deze brochure leest u waar u terecht kunt met uw klachten en wat u vervolgens kunt verwachten. Een klachtenformulier vindt u op onze website www.kraamzorgdewaarden.nl

Een klacht

Als u een klacht heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de zorgverlener. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen.

U dient uw klacht schriftelijk in (dit kan ook d.m.v. het Klachtenformulier op de website), ter attentie van:

Kraamzorg de Waarden
T.a.v. de Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 19212
2810 WN Schoonhoven

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de klachtenfunctionaris én/of hierna intern behandeld door de betreffende leidinggevende/hoofd afdeling. 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 de klager.

Uiterste indieningstermijn

Een klacht over ontstane schade dient u schriftelijk binnen 5 werkdagen na afronding van de kraamzorg in ter attentie van de klachtenfunctionaris gericht aan bovengenoemd adres. Met betrekking tot andere klachten geldt een uiterste indieningstermijn van één jaar.

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 Geboortezorg (zie adres hieronder). In dat geval bent u € 52,50 klachtengeld verschuldigd aan de commissie. De termijn voor het schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie bedraagt 12 maanden na de datum waarop u de klacht indiende bij de zorgaanbieder. 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 de Waarden aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval de medewerker materiele schade veroorzaakt geldt een eigen risico van € 45,00 per gebeurtenis (het beschadigde materiaal dient u te bewaren voor eventuele expertise).

Meer informatie

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.

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.

Adressen

Kraamzorg de Waarden Groep
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 19212
2810 WN Schoonhoven

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en geboortezorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag

