



Intern klachtenreglement

voor cliënten

Geachte cliënt,

In deze brochure leest u waar u terecht kunt met uw klachten en wat u vervolgens kunt verwachten. Het klachtenformulier vindt u bijgevoegd en is ook te downloaden via onze website www.kraamzorgmidden.nl.

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 met de betreffende leidinggevende. Meestal is een dergelijk 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 de klacht schriftelijk (dit kan door middel van het invullen van bijgevoegd klachtenformulier) in, ter attentie van:

Kraamzorg Midden Nederland
T.a.v. Verbetercommissie
Antwoordnummer 64
3800 VB Amersfoort

U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen door de verbetercommissie van de afdeling Kwaliteit en/of hierna intern behandeld door de betreffende leidinggevende. De verbetercommissie zoekt binnen een termijn van 3 weken – na hoor en wederhoor te hebben toegepast naar een geschikte oplossing. 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 de externe Klachtenfunctionaris. Dit kan dus alleen als u de interne klachtenprocedure heeft doorlopen. Deze externe klachtenfunctionaris is niet werkzaam bij Kraamzorg Midden Nederland. U wendt zich tot deze Klachtenfunctionaris door middel van een brief waarin u uw klacht kenbaar maakt.

Externe klachtenfunctionaris

In eerste instantie zal de externe klachtenfunctionaris contact met u opnemen om te bezien of de klacht in der minne tussen u en Kraamzorg Midden Nederland kan worden opgelost. Als u hier geen prijs op stelt of als de bemiddeling geen resultaat oplevert, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht wanneer uw klacht door de klachtenfunctionaris wordt behandeld.

Normaal gesproken wil de klachtenfunctionaris u en een vertegenwoordiger van Kraamzorg Midden Nederland "horen". De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris laten "horen". Als u dat wilt, kunt u iemand anders laten optreden als uw vertegenwoordiger. Uiteraard moet deze vertegenwoordiger een duidelijke en rechtsgeldig ondertekende machtiging overleggen.

De behandeling van uw klacht door de externe klachtenfunctionaris duurt maximaal acht weken. Als het onderzoek meer tijd in beslag neemt, ontvangt u daarover bericht. De klachtenfunctionaris deelt haar beslissing gemotiveerd en schriftelijk mee aan u, de aangeklaagde en de directie.

Als uw klacht gegrond wordt verklaard, dan zal de klachtenfunctionaris een advies geven aan de directie van Kraamzorg Midden Nederland. De directie laat u binnen maximaal acht weken weten wat er met het advies van de klachtenfunctionaris wordt gedaan.

In beroep

Mocht u met de uitspraak van de externe klachtenfunctionaris of de reactie van de directie op deze uitspraak niet tevreden zijn, dan kunt u, uw zaak "in hoger beroep" voorleggen aan de Geschillen commissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). De termijn voor het schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie bedraagt 3 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.

Tot slot

Het bijgevoegde klachtenformulier kan u helpen bij het indienen van uw klacht. U kunt bij het invullen ook assistentie vragen aan onze Verbetercommissie.

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 zorg (Wkkgz) is van toepassing op de behandeling van klachten van cliënten van Kraamzorg Midden Nederland. Onze klachtenregeling is gebaseerd op deze wet. Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend.

Adressen

Kraamzorg Midden Nederland
T.a.v. Verbetercommissie
Antwoordnummer 64
3800 VB Amersfoort

BO Geboortezorg
T.a.v. de Klachtenfunctionaris
p/a Laan der Verenigde Naties 1
3527 KT UTRECHT

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg
Postbus 90600
2509 LP DEN HAAG