KLACHTENBROCHURE

Zorgaanbieders Kraamzorg 1op1

Brochure voor cliënten

Vsnr. 4-010117

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

Een klacht
Als u een klacht heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de zorgverlener (zorgaanbieder).

Behandeling klacht
Meestal is een gesprek met de zorgverlener voldoende om het probleem op te lossen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen.

De klachtenfunctionaris kan de klager op verzoek (gratis) advies geven en bijstaan in het formuleren van de klacht

U dient uw klacht schriftelijk in ter attentie van:
Kraamzorg 1op1
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 van Kraamzorg 1op1. 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 bij de zorgverlener. Met betrekking tot andere klachten geldt een uiterste indieningtermijn 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.

Meer informatie
De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) is van toepassing op de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders ingeschreven bij Kraamzorg 1op1. Ons klachtenreglement is op deze wet gebaseerd.
Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend

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.

Adressen
Kraamzorg 1op1
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 19212
2810 WN Schoonhoven

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

Vsnr. 4-010117