

1. Klacht procedure Kraamzorg Baby lief

Wanneer de cliënt een klacht heeft over de diensten of dienstverlening van Kraamzorg Baby lief dan wil de organisatie dat graag weten om de dienstverlening te kunnen verbeteren.

Kraamzorg Baby lief zal in de eerste plaats na ontvangst van een klacht in gesprek gaan met cliënt. Indien dit niet voldoende is om de klacht af te handelen zal de klacht worden doorgestuurd naar de klachtencommissie die de klacht verder zal afhandelen.

2. Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit tenminste twee leden, een secretaris en een voorzitter. De secretaris kan zowel een interne medewerker zijn of extern worden ingeschakeld. De voorzitter is niet werkzaam voor Kraamzorg Baby lief zodat hiermee de onafhankelijkheid van de commissie gewaarborgd blijft.

3. Klachtafhandeling klachtencommissie

De secretaris van de klachtencommissie stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging. Degene over wie er geklaagd wordt en de directie ontvangen een kopie van de klacht. De directie neemt binnen twee weken na bevestiging van de klacht contact op met cliënt over de inhoud en de afhandeling van de klacht. Als dit gesprek niet het gewenste resultaat heeft, dan neemt de secretaris van de klachtencommissie contact met op met cliënt. Indien nodig wordt cliënt uitgenodigd voor gesprek . In overleg wordt besproken of bij dit gesprek het gewenst is om de degene over wie de klacht gaat en de directie ook uit te nodigen.

De klachtencommissie bekijkt of de klacht terecht is en geeft hierover haar onafhankelijke advies aan de directie van Kraamzorg Baby lief. De directie van Kraamzorg Baby lief zal de cliënt binnen 4 weken na het advies van de commissie een brief schrijven waarin staat of zij het eens is met het oordeel van de klachtencommissie en eventueel welke maatregelen er getroffen zullen worden. Wanneer er redenen zijn voor uitstel, dan krijgt cliënt dat te horen. Er is hoogstens vier weken uitstel mogelijk.

4. Wie kan de klacht indienen

Alle cliënten van Kraamzorg Baby lief kunnen een klacht indienen.

5. Hoe kan een klacht ingediend worden

Een klacht kan per brief (meldingformulier) of per e-mail verstuurd worden naar de klachtencommissie.

Het e-mailadres is: klachten@kraamzorg-baby lief.nl

De brief (meldingsformulier) kan gestuurd worden naar:
Kraamzorg Baby lief
t.a.v. Klachtencommissie
Bizetstraat 30
2625 AX Delft

In uw brief of e-mail legt u het volgende uit:

- Waarom u een klacht wilt indienen;
- Waar de klacht over gaat;
- Over wie en waarom u klaagt;
- Wat er precies is gebeurd;
- Wanneer en waar dit was;

Alleen bij een volledige en duidelijke klacht kan deze door de commissie in behandeling worden genomen.

Omdat de zorg kort durend is, is het belangrijk dat u niet te lang wacht met het indienen van uw klacht. De klacht moet in ieder geval binnen 3 maanden na datum van de gebeurtenis waarover u klaagt in het bezit zijn van de Klachtencommissie.

6. Zijn er kosten verbonden aan het indienen van een klacht

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie van Kraamzorg BabyLief is gratis. De kosten voor de door cliënt ingeschakelde deskundigen, reiskosten en administratieve kosten, zijn voor rekening van cliënt.

7. Geschillencommissie

Kraamzorg BabyLief is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van cliënt wordt afgehandeld dan kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie.

De kosten voor hiervoor bedraagt E52,50 en wordt aan cliënt terugbetaald zodra deze in het gelijk wordt gesteld door de Commissie.

Voor de procedure en reglement verwijs ik u naar de website van de geschillencommissie <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>