

## Klachtenregeling kraamzorg Het Maantje

Ben je niet tevreden over de zorg die je hebt ontvangen van onze kraamzorg?

Bespreek dit dan met ons.

Wij willen jou, je kindje en je gezin de beste zorg bieden. Voor, tijdens en na de bevalling staan we voor jullie klaar. Ondanks dit streven, kan het zijn dat je niet tevreden bent met onze zorg. Heb je een klacht? Bespreek het met je kraamverzorgende. Vaak kom je samen al snel tot een goede oplossing. Vind je het lastig om direct het gesprek aan te gaan met je kraamverzorgende? Bel ons dan op 088 – 7950069 en vraag naar de manager van je kraamverzorgende.

Een klacht indienen:

Kom je er met je kraamverzorgende of haar manager niet uit? Of heb je een andere klacht, los van onze zorg? Dan kun je een officiële klacht indienen.

Dit kan op de volgende manier:

Stuur een email naar [info@kraamzorghetmaantje.nl](mailto:info@kraamzorghetmaantje.nl) ter attentie van de klachtenfunctionaris van Kraamzorg Het Maantje. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal je klacht in behandeling nemen.

De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen is van toepassing op de klachtenbehandeling van kraamzorg Het Maantje

De klachtenprocedure:

Binnen één werkweek krijg je een ontvangstbevestiging, waarna de klachtenfunctionaris je klacht in behandeling neemt. Het kan ook zijn dat je klacht intern in behandeling genomen wordt door de manager waarop jouw klacht betrekking heeft. Vaak heeft de klachtenfunctionaris contact met jou 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 te verlengen met vier weken. Je wordt daarover altijd binnen zes weken geïnformeerd.

Je blijft ontevreden? Als je ontevreden bent over de oplossing die de klachtenfunctionaris aanbiedt, dan kun je dit binnen 12 maanden na de oorspronkelijke klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Voor meer informatie kun je terecht op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Houd wel rekening met een bijdrage (klachtengeld) van €52,50 die je verschuldigd bent aan de commissie. Het Juridisch Loket kan je van dienst zijn met gratis juridisch advies. Kijk hiervoor op [juridischloket.nl](http://juridischloket.nl).

Belangrijk ten aanzien van schade en aansprakelijkheid

Een klacht over ontstane schade dien je binnen vijf dagen na afsluiting van de kraamzorg te melden bij de klachtenfunctionaris. Kraamzorg Het Maantje aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval van schade geldt een eigen risico van €50,- per gebeurtenis. Bewaar beschadigde goederen goed in verband met mogelijk onderzoek.