

## **Klachtenbrochure voor cliënten**

Bij Kraamzorg Janny en Paulien stemmen wij onze diensten zo goed mogelijk af op de wensen en behoeften van onze cliënten. Dit betekent, dat wij voortdurend bezig zijn de kwaliteit van onze zorg en dienstverlening te verbeteren. Bovendien willen wij graag, dat de zorg of hulp, die we samen met collega's verlenen, op een professionele en verantwoorde wijze plaatsvindt. U als cliënt bepaalt onder andere of wij kwaliteit leveren of niet. Mocht u ontevreden zijn of vinden dat zaken anders zouden moeten gaan, dan horen wij dat graag!

In deze brochure leest u waar u terecht kunt met uw klachten en wat u vervolgens kunt verwachten. Het klachtenformulier vindt u in deze brochure of is apart te downloaden van onze website [www.kraamzorgjannyenpaulien.nl](http://www.kraamzorgjannyenpaulien.nl)

### ***Een klacht, voor ons een gratis advies***

Als u een klacht heeft, dan verzoeken wij u daarover *eerst in gesprek te gaan* met de betreffende medewerker en deze hierop aan te spreken. Meestal is zo'n gesprek voldoende ter verheldering en leidt vaak tot manieren om het probleem op te lossen.

### ***Officiële klacht***

Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen. Een klacht is officieel, als wij uw klacht op één van de volgende manieren hebben ontvangen:

- Per brief gericht aan

Kraamzorg Janny en Paulien

Adres: Sodalietdreef 60, 7828 CR te Emmen

- Per email gericht aan [Info@kraamzorgjannyenpaulien.nl](mailto:Info@kraamzorgjannyenpaulien.nl)
- Via een vermelding bij de eindevaluatie.

Wij bevestigen binnen 2 dagen de ontvangst van uw klacht. U ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht onze reactie. Neemt de behandeling/onderzoek van uw klacht meer tijd in beslag, dan laten wij u dit weten. Indien gewenst worden alle betrokkenen gehoord en kan om een persoonlijk gesprek met u gevraagd worden. Indien de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost, ontvangt u, ter afronding, een schrijven met de afspraken.

### ***Externe klachtencommissie***

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 een Klachtencommissie. Dit kan dus alleen als u de interne klachtenprocedure heeft doorlopen. Deze Klachtencommissie bestaat uit mensen die niet bij Kraamzorg Janny en Paulien werken.

U maakt uw klacht schriftelijk kenbaar bij de Klachtencommissie.

In eerste instantie zal de Klachtencommissie contact met u opnemen om te bezien of de klacht alsnog in der minne tussen u en Kraamzorg Janny en Paulien 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 commissie wordt behandeld.

Bij voorkeur wil de commissie u en een vertegenwoordiger van Kraamzorg Janny en Paulien 'horen'. De commissie 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/jurist. Ook kunt u deskundigen door de commissie laten 'horen'. Als u dat wilt, kunt u iemand anders laten

optreden als uw vertegenwoordiger. Uiteraard moet deze vertegenwoordiger een duidelijke en door u ondertekende machtiging overleggen.

De behandeling van uw klacht door onze Klachtencommissie duurt maximaal acht weken. Als het onderzoek meer tijd in beslag neemt, ontvangt u daarover bericht. De Klachtencommissie deelt haar beslissing gemotiveerd en schriftelijk mee aan u, de aangeklaagde en Kraamzorg Janny en Paulien. Als uw klacht gegrond wordt verklaard, dan zal de commissie een advies geven aan Kraamzorg Janny en Paulien. Kraamzorg Janny en Paulien zal u binnen maximaal acht weken laten weten wat er met het advies van de Klachtencommissie wordt gedaan.

### ***In beroep***

Mocht u met de uitspraak van de Klachtencommissie of de reactie van Kraamzorg Janny en Paulien op deze uitspraak niet tevreden zijn, dan kunt u uw zaak binnen zes weken 'in hoger beroep' voorleggen aan de Landelijke Beroepscommissie Klachten.

Schadeclaims en klachten over tarieven worden overigens niet door deze Beroepscommissie Klachten in behandeling genomen.

Voor informatie over een formele juridische procedure kunt u zich wenden tot een Bureau voor Rechtshulp.

### ***Klachtenformulier***

Het formulier kan u helpen bij het indienen van uw 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.

Het Klachtenreglement voor thuiszorg, verzorgingshuizen en verpleeghuizen is op onze organisatie van toepassing. Deze klachtenregeling is van toepassing op alle diensten van Kraamzorg Janny en Paulien. Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

### **Adressen**

#### **Kraamzorg Janny en Paulien**

Sodalietdreef 60, 7828 CR te Emmen

Tel: 06-24415118

#### **Externe klachtencommissie**

Adres: BTN

Tav. Klachtencommissie

Everdenberg 5

4902 TT Oosterhout

#### **Landelijke Beroepscommissie Klachten (de geschillencommissie)**

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Tel: 070-3105310

**Formulier melding klacht cliënt**

Naam afzender:

..... m/v\*

Adres:

.....

Postcode en woonplaats:

.....

Telefoon:

.....

**Het betreft een klacht over:**

Verzorging moeder

Verzorging baby

Informatievoorziening

Hulp bij het Huishouden

Factuur

Cursus

Telefonische bereikbaarheid

Anders, namelijk: .....

Eventueel

Naam van de betrokken medewerker:

.....

Datum indiening klacht

.....