

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat u als cliënt over sommige aspecten van de verleende zorg niet tevreden bent. U hebt dan recht op aandacht voor en afhandeling van uw klacht. Het is ook mogelijk dat uw familieleden of partner opmerkingen hebben over de kwaliteit van de zorg en de dienstverlening.

Klavertje Vier Kraamzorg heeft hiervoor een klachtenregeling die tot doel heeft:

- Behandelen van de klacht
- Voorkomen van herhaling van de klacht
- Herstellen van de relatie tussen u en de kraamverzorgende
- Bijdragen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening

Voor de behandeling van klachten is een onafhankelijke Klachtencommissie ingesteld.

Wat doet u met een klacht

Indien mogelijk bespreekt u de klacht met de betrokken medewerkers of met de leidinggevende. Indien dit niet tot het door u gewenste resultaat heeft geleid kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie.

Hiervoor kunt het bijgevoegde klachtenformulier invullen en opsturen naar:

Klachtencommissie Klavertje Vier Kraamzorg
t.a.v. Mevrouw M. Rutgrink
van Matenestestraat 7
2274 VA Voorburg

Klachtencommissie

Indien er geen gebruik gemaakt wordt van bemiddeling of een bemiddelingspoging niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, neemt de klachtencommissie uw klacht in behandeling. U wordt meestal in de gelegenheid gesteld om een mondelinge toelichting te geven. De commissie geeft na de behandeling van uw klacht, binnen 6 weken, een schriftelijke en gemotiveerde beslissing.

Klachtenformulier

Met dit formulier kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van Klavertje Vier Kraamzorg. Om uw klacht beter en sneller te kunnen behandelen vragen wij u onderstaande vragen zoveel **mogelijk te beantwoorden.**

Klacht afkomstig van

Naam cliënt:

Cliëntnummer:

Adres:

Geboortedatum:

Telefoon en email:

Omschrijving van de klacht

Plaats, datum en tijdstip van het voorval waarop de klacht betrekking heeft

Met wie heeft u de klacht besproken?

Datum

Handtekening



Door onderstaande machtiging te tekenen verleent u de klachtencommissie toegang tot het cliëntendossier en geldt alleen indien en voor zo ver dit ter beoordeling van de klacht noodzakelijk is.

Machtiging

Ter inzage van het cliëntendossier van

Mevrouw:

Datum:

Handtekening

Na invulling en ondertekening het formulier opsturen naar de klachtencommissie.

Klachtencommissie Klavertje Vier Kraamzorg
t.a.v. Mevrouw M. Rutgrink
van Matenesestraat 7
2274 VA Voorburg