

Klachtenreglement Kraamzorg Bella Vita



Op basis van de wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) heeft Kraamzorg Bella Vita een klachtenreglement opgesteld betreffende de opvang, de afhandeling van klachten en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

Heeft u een klacht of bent u niet tevreden met de manier waarop de zorg is gegaan? Hieronder leest u wat u kan doen.

Bent u ontevreden over de geleverde zorg of diensten vanuit uw kraamzorgorganisatie, dan kunt u eerst een informele klacht indienen, dit kan op de volgende manieren:

- Als het de *zorg* betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw kraamverzorgende.
- Als u dit lastig vindt kunt u contact opnemen met Kraamzorg Bella Vita om uw onvrede bespreekbaar maken. U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de kraamverzorgende als u dit prettiger vindt.
- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van Kraamzorg Bella Vita. Uw informele klacht legt u dan neer bij het management.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna dienen wij, Kraamzorg Bella Vita, u op de hoogte te brengen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

U kunt er ook voor kiezen om een formele klacht in te dienen:

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht via de mail info@kraamzorgbellavita.nl

Wij van Kraamzorg Bella Vita zullen dan binnen 1 week contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten. Ook zullen wij u op de hoogte stellen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Indien u dat wenst zorgen wij er voor dat uw klacht bij de klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg terecht komt. Deze treedt onafhankelijk op namens Kraamzorg Bella Vita en is belast met de opvang van klachten van cliënten, in dit geval die van u.

U kunt in uiterste geval de klachtenfunctionaris ook direct vragen u te assisteren bij het indienen van een klacht. Het e-mailadres van de klachtenfunctionaris is klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl

Kies je ervoor om de klacht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris in te dienen, dit is hoe het werkt.

De klachtenfunctionaris zal met beiden partijen het gesprek aangaan, dus zowel met ons als Kraamzorg Bella Vita als met u als cliënte.

De klachtenfunctionaris

- Is onafhankelijk;
- Gaat uit van feiten;
- Onderzoekt de klacht zorgvuldig;
- Houdt u en de kraamzorgorganisatie op de hoogte van de voortgang;
- Streeft bij voorkeur naar een oplossing die voor beiden bevredigend is.

Klachtenreglement Kraamzorg Bella Vita



Afhandeling klachten

Bij de afhandeling van **informele klachten** wordt er in gesprek tussen ons als Kraamzorg Bella Vita en u als cliënte toegewerkt naar een oplossing en worden er binnen de organisatie stappen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Bij **formele klachten** ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke mededeling van ons, Kraamzorg Bella Vita, waarin

- met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid.
- is aangegeven welke beslissingen er zijn genomen.
- is aangegeven binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd worden.

Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de formele klacht en u gaat niet akkoord dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kan door u worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

De geschillencommissie volgt bij de behandeling haar eigen regeling.

Kraamzorg Bella Vita is door haar lidmaatschap bij Bo Geboortezorg lid van de geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Meer informatie kunt u vinden op de website www.geschillencommissiezorg.nl