

## **Klachtenbrochure/ Klachtenprocedure Kraamzorg Het Veertje**

Brochure voor cliënten;

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.

Een klacht;

Als u een klacht heeft, dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de persoon die u de hulp of dienst heeft verleend en/of bij de betreffende manager. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Wacht niet te lang om de desbetreffende personen aan te spreken, en aan te geven dat u niet tevreden bent. Dit kan ervoor zorgen dat deze personen zelf een oplossing vinden, en dat wij u alsnog tijdig tevreden zorg en/of dienst kunnen bieden. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen. U dient uw klacht via de mail in ter attentie van:

Kraamzorg Het Veertje

T.a.v. Directie

U ontvangt binnen 5 werkdagen een reactie en/of afhandeling van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen door het management van de betrokken afdeling/locatie. Neemt het onderzoek meer tijd in beslag, dan laten wij u dit weten.

Tot slot;

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.

Meer informatie;

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

Kraamzorg Het Veertje

[Info@kraamzorghetveertje.nl](mailto:Info@kraamzorghetveertje.nl)