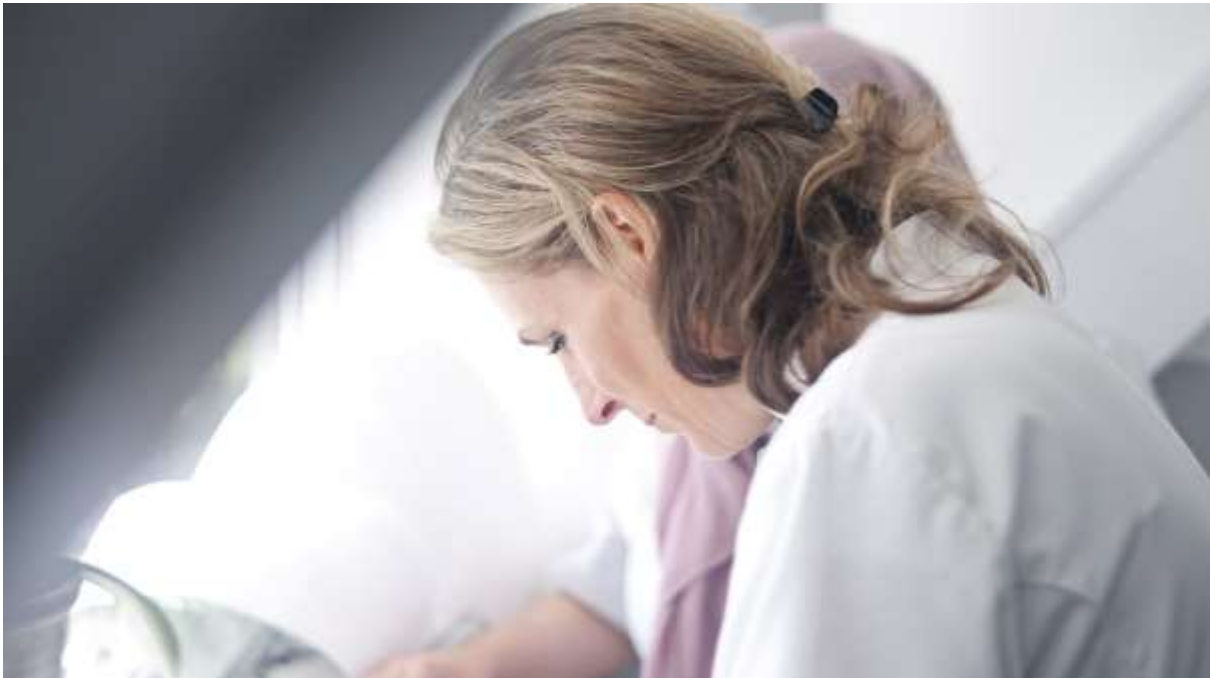


Heeft u een klacht?

Wij lossen dit graag samen met u op!



BabyCare
 **Kraamzorg**

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij BabyCare Kraamzorg voorop. Bij BabyCare Kraamzorg wordt gewerkt volgens de landelijke richtlijnen en protocollen. Daarnaast volgen wij ook de regionale afspraken met VSV'S, ziekenhuizen en jeugdgezondheidszorg. Dit betekent dat de werkzaamheden van de kraamverzorgenden voornamelijk gericht zijn op het welzijn van u, uw baby en uw gezin.

De kwaliteit van BabyCare Kraamzorg laat zich afmeten aan de cliënttevredenheid en de uitstekende klanttevredenheidscijfers die onze organisatie jaarlijks ontvangt.

BabyCare Kraamzorg streeft ernaar de beste kraamzorg te bieden. Ondanks onze inzet en uitstekende kwaliteit kan het zijn dat u niet geheel tevreden bent.

Heeft u een klacht? Bespreek het met uw zorgverlener/organisatie. Wellicht kom je samen al snel tot een goede oplossing.

Vind je het lastig om het gesprek rechtstreeks met uw kraamverzorgende aan te gaan? Bel dan tijdens kantooruren (08:00- 17:00 uur) met onze zorgcoördinator via 088-0157300. Dan kijken wij samen naar een geschikte oplossing.

Klacht indienen

Komt u er met de kraamverzorgende of zorgcoördinator niet uit? Of is er een andere klacht of melding ten aanzien van de organisatie rondom uw kraamzorg? Dan heeft u de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen. De wet Kwaliteit Klachten en Geschillen (WKKGz) is van toepassing op de klachtenbehandeling.

U mag uw klacht schriftelijk melden via:

BabyCare kraamzorg
t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 80
1400 AB Bussum
klachtenfunctionaris@babycarekraamzorg.nl

Kraamzorg zoals u dat wenst!



De klachtenprocedure

De officiële klacht wordt in behandeling genomen door onze klachtenfunctionaris. Binnen 3 werkdagen sturen wij een ontvangstbevestiging van de melding. De klachtenfunctionaris neemt eventueel telefonisch contact op als hij/zij toelichting of aanvullende informatie nodig heeft. De klachtenfunctionaris heeft contact met de organisatie om een helder beeld te krijgen van de situatie en de mogelijke oorzaak van de melding. Indien er meer onderzoek noodzakelijk is om tot een passende oplossing te komen dan kan de klachtenfunctionaris besluiten om de onderzoekstermijn te verlengen met vier weken.

Aansprakelijkheid

BabyCare Kraamzorg aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, tenzij er sprake is van opzettelijke schade of schade toegebracht door ernstige nalatigheid van de kraamverzorgende. Indien hier sprake van is dan dient de schademelding binnen veertien dagen na het beëindigen van de kraamzorg schriftelijk/ per email gemeld te worden bij BabyCare Kraamzorg.

Het eigen risico bedraagt €50,- per gebeurtenis. Beschadigde goederen dienen bewaard te worden in verband met mogelijk onderzoek door een schade expert. Ook dient het originele aankoopbewijs overhandigd te kunnen worden.

TIPS voor het geven van goede feedback

- Bespreek het gedrag dat je hebt gezien of gehoord met de betrokkene
- Geef aan welk effect dit op je heeft
- Geef aan hoe je het graag ziet en wat je wensen zijn waar jij je prettig bij voelt
- Geef de ander ruimte om te reageren
- Bedenk samen een goede oplossing

Kom je er samen niet uit? Bel gerust met de zorgcoördinator van BabyCare Kraamzorg.

Voor elk probleem is er een oplossing!

