

## Klachtenbeleid Kraamzorg



Kraamzorg  
Bella

### **Heb je een klacht?**

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden terugkijkt op de kraamperiode. Daarom doen wij er alles aan om jou en je kindje goed te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat je een klacht hebt.

### **Stap 1: Bespreek je klacht**

Ben je ergens ontevreden over? Vertel het ons. Wij nemen graag de tijd om naar je te luisteren. Vind je het fijner om jouw klacht per e-mail te sturen, dan kan dit naar: **info@kraamzorgbella.nl**. Je ontvangt binnen **2 tot 3 werkdagen** een reactie. Indien gewenst maken we een (bel)afpraak.

### **Stap 2: Behandeling van de klacht**

Wij bespreken de klacht met jou en proberen samen tot een oplossing te komen. Dit gebeurt binnen maximaal **14 dagen**.

### **Stap 3: Klachtenfunctionaris**

Lukt het niet om er samen uit te komen? Dan kun je de klachtenfunctionaris inschakelen. Deze is onafhankelijk, onpartijdig en helpt je verder met advies en bemiddeling. Alles wat je deelt, wordt vertrouwelijk behandeld.

- Telefoon: **0341-741024**
- E-mail: [klachtenfunctionaris@cooperatiekzg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@cooperatiekzg.nl)
- 

### **Stap 4: Geschilleninstantie**

Mocht het contact met de klachtenfunctionaris niet voldoende zijn, dan kun je de klacht voorleggen aan een erkende Geschilleninstantie. Deze onderzoekt en doet een bindende uitspraak. Wij zijn aangesloten bij de **Geschillencommissie Kleinschalige Zorgaanbieders**.

Meer informatie: <https://www.geschillenindezorg.nl>

### **Stap 5: Afhandeling en evaluatie**

Wij informeren je schriftelijk over de genomen maatregelen en eventuele vervolgcacties. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Periodiek evalueren wij de klachtenprocedure om de kwaliteit van zorg te waarborgen.

### **Bekendmaking**

De klachtenprocedure is bekend bij cliënten en wordt actief gecommuniceerd.

[www.kraamzorgbella.nl](http://www.kraamzorgbella.nl)

Datum laatste wijziging: 28-02-2024

Versie: 2.0