



KLACHTENBROCHURE

YsaCare & Kajtek Kraamzorg

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 of is apart te downloaden van onze website www.ysacare.nl of www.polskikraamzorg.nl

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 met de betreffende manager. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing dan kunt u een officiële klacht indienen. U dient uw klacht schriftelijk (d.m.v. het formulier op pagina 3) in, ter attentie van:

YsaCare Kraamzorg
Rhijnvis Feithlaan 30
2533 GE Den Haag

U ontvangt binnen 2 dagen een bevestiging van uw klacht. Uw klacht wordt in behandeling genomen door het management van de betrokken afdeling/locatie. U ontvangt binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw klacht een reactie. Neemt het onderzoek meer tijd in beslag, dan laten wij u dit weten. Het kan zijn dat u hierna niet tevreden bent over de wijze waarop uw klacht is afgehandeld. In dat geval kunt u een beroep doen op onze Klachtencommissie. Dit kan dus alleen als u de interne klachtenprocedure heeft doorlopen. Deze Klachtencommissie bestaat uit mensen die niet bij YsaCare & Kajtek Kraamzorg werken.

U wendt zich tot de Klachtencommissie door middel van een brief waarin u uw klacht kenbaar maakt. In eerste instantie zal de Klachtencommissie contact met u opnemen om te bezien of de klacht in der minne tussen u en YsaCare & Kajtek Kraamzorg kan worden opgelost. Als u hier geen prijs op stelt of als de bemiddeling geen resultaat oplevert, dan ontvangt u zo snel mogelijk bericht wanneer uw klacht door de commissie wordt behandeld. Normaal gesproken wil de commissie u en een vertegenwoordiger van YsaCare & Kajtek Kraamzorg 'horen'. De commissie kan echter ook besluiten uw klacht schriftelijk af te handelen. U kunt zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadvrouw of man. Ook kunt u deskundigen door de commissie laten 'horen'. Als u dat wilt, kunt u iemand anders laten optreden als uw vertegenwoordiger. Uiteraard moet deze vertegenwoordiger een duidelijke en door u ondertekende machtiging overleggen.

De behandeling van uw klacht door onze Klachtencommissie duurt maximaal acht weken. Als het onderzoek meer tijd in beslag neemt, ontvangt u daarover bericht. De klachtencommissie deelt haar beslissing gemotiveerd en schriftelijk mee aan u, de aangeklaagde en de directie. Als uw klacht gegrond wordt verklaard, dan zal de commissie een advies geven aan de directie van YsaCare & Kajtek Kraamzorg. De directie laat u binnen maximaal acht weken weten wat er met het advies van de Klachtencommissie wordt gedaan.

In beroep

Mocht u met de uitspraak van de Klachtencommissie of de reactie van de directie op deze uitspraak niet tevreden zijn, dan kunt u uw zaak binnen zes weken 'in hoger beroep' voorleggen aan de Landelijke Beroepscommissie Klachten (zie adres op pagina 2). Schadeclaims en klachten over tarieven worden overigens niet door deze Beroepscommissie Klachten in behandeling genomen. Voor informatie over een formele juridische procedure kunt u zich wenden tot een Bureau voor Rechtshulp.

Tot slot

Het formulier op pagina 3 kan u helpen bij het indienen van uw klacht. U kunt bij het invullen ook assistentie vragen aan een van onze medewerkers. 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 YsaCare & Kajtek Kraamzorg.

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Adressen

YsaCare Kraamzorg en Kajtek Kraamzorg
Rhijnvis Feithlaan 30
2533 GE Den Haag

Bo Geboortezorg Geschillenregeling
Europalaan 500
Unit W.4.3 + W.4.4
3526 KS Utrecht

www.geschillencommissiezorg.nl

Formulier melding klacht cliënt

Naam afzender:

..... m/v*

Adres:

.....

Postcode en woonplaats:

.....

Telefoon:

.....

Het betreft een klacht over *:

Verzorging moeder

Verzorging baby

Informatievoorziening

Hulp bij het Huishouden

Factuur

Cursus

Telefonische bereikbaarheid

Anders, namelijk:

.....

Eventueel Naam van de betrokken medewerker:

.....

Omschrijving van uw klacht:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum

.....

Handtekening

.....

Het ingevulde formulier kunt u in een envelop sturen naar:

YsaCare Kraamzorg

Rhijnvis Feithlaan 30

2533 GE Den Haag

*) doorhalen wat niet van toepassing is