

## Klachtenbeleid

### Heb je een klacht?

Het is belangrijk dat je goed terugkijkt op de kraamperiode. Daarom doen wij en onze leden er alles aan om jou en je kindje goed te verzorgen. Het is prettig als het contact met je kraamverzorgende zo goed mogelijk verloopt en je tevreden bent over de zorg. Toch kan het voorkomen dat je een klacht hebt.

Onze leden hebben zich verbonden aan onze gezamenlijke klachtenregeling. Deze klachtenregeling kun je vinden op <https://www.cooperatiekzg.nl/documentklachtenregeling/>

### Bespreek je klacht

Zit je met vragen? Of twijfels? Ben je ergens ontevreden over? Bespreek het dan eerst met de kraamverzorgende. Zij neemt graag de tijd om naar je te luisteren.

### Komen wij er niet uit?

Lukt het niet om er samen uit te komen? Of wil je hulp bij het indienen van een klacht? Schakel dan onze interne klachtenfunctionaris in. Zij (of hij) is onpartijdig, werkt onafhankelijk en helpt je graag verder met ondersteuning en advies. Ook bemiddelt de klachtenfunctionaris bij het vinden van een oplossing. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. Mocht dat gewenst zijn dan kan zij, na overleg met jou, ook doorschakelen naar onze externe klachtenfunctionaris die verbonden is aan het Centraal Bureau voor Klachtenmanagement te Gorinchem.

De klachtenfunctionaris is telefonisch bereikbaar op **0341-741024**. Je kunt ook een e-mail sturen naar [klachtenfunctionaris@cooperatiekzg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@cooperatiekzg.nl)

### Geschilleninstantie

Mocht het contact met de klachtenfunctionaris niet voldoende zijn, dan kun je de klacht voorleggen aan een erkende Geschilleninstantie. Deze onderzoekt en beoordeelt of jouw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. Onze leden zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders te Gorinchem. Zie voor meer informatie [www.klachtenregeling.nl](http://www.klachtenregeling.nl)