



Een klacht?

Daar komen we graag
samen met je uit!





Bespreek je onvrede

Naviva Kraamzorg wil jou, je kindje en je gezin de beste zorg bieden. Voor, tijdens en na de bevalling staan we voor jullie klaar. Ondanks dit streven, kan het zijn dat je niet tevreden bent met onze zorg. Heb je een klacht? Bespreek het met je kraamverzorgende. Vaak kom je samen al snel tot een goede oplossing. Vind je het lastig om direct het gesprek aan te gaan met je kraamverzorgende? Bel ons dan op 088 - 7777 666 en vraag naar de manager van je kraamverzorgende.

Een klacht indienen

Kom je er met je kraamverzorgende of haar manager niet uit? Of heb je een andere klacht, los van onze zorg? Dan kun je een officiële klacht indienen. Dit kan op twee manieren:

♥ Via het klachtenformulier op onze website naviva.nl

♥ Schriftelijk via:

Naviva Kraamzorg
T.a.v. De Klachtenfunctionaris
Postbus 2190
7420 AD Deventer

De klachtenfunctionaris

Je kunt je altijd wenden tot de klachtenfunctionaris van Naviva. De klachtenfunctionaris geeft je gratis hulp en advies bij het op papier zetten van je klacht. De Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen is van toepassing op de klachtenbehandeling van Naviva Kraamzorg.



De klachtenprocedure

Binnen twee werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging, waarna de klachtenfunctionaris je klacht in behandeling neemt. Het kan ook zijn dat je klacht intern in behandeling genomen wordt door manager of hoofd van de afdeling waarop jouw klacht betrekking heeft.

Vaak heeft de klachtenfunctionaris contact met jou en onze organisatie gehad om een duidelijk beeld te krijgen van de klacht en de mogelijke oorzaak. Binnen een termijn van zes weken stelt de klachtenfunctionaris een oplossing voor. Als dit niet lukt en er meer onderzoek nodig is, kan de klachtenfunctionaris besluiten de termijn te verlengen met vier weken. Je wordt daarover altijd binnen zes weken geïnformeerd.

Belangrijk: schade en aansprakelijkheid

Een klacht over ontstane schade dien je binnen vijf dagen na afsluiting van de kraamzorg te melden bij de klachtenfunctionaris.

Naviva Kraamzorg aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval van schade geldt een eigen risico van €50,- per gebeurtenis. Bewaar beschadigde goederen goed in verband met mogelijk onderzoek.

Je blijft ontevreden?

Als je ontevreden bent over de oplossing die de klachtenfunctionaris aanbiedt, dan kun je dit binnen 12 maanden na de oorspronkelijke klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg. Voor meer informatie kun je terecht op www.degeschillencommissie.nl. Houd wel rekening met een bijdrage (*klachtengeld*) van €52,50 die je verschuldigd bent aan de commissie. Het Juridisch Loket kan je van dienst zijn met gratis juridisch advies. Kijk hiervoor op juridischloket.nl.



tips

Bespreek het met je kraamverzorgende

De meeste problemen zijn snel en makkelijk op te lossen!

Blijft je klacht bestaan of heb je een klacht los van onze kraamzorg?

- ♥ Vul het klachtenformulier in op onze website
- ♥ Of stuur per post een brief aan onze klachtenfunctionaris

Wat gebeurt er met je klacht?

- ♥ Binnen twee werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging
- ♥ Binnen zes weken na ontvangst krijg je een oplossing voor jouw klacht aangeboden
- ♥ Soms is er meer tijd nodig voor onderzoek naar je klacht en in dat geval word je tijdig geïnformeerd door de klachtenfunctionaris

Blijf je ontevreden?

- ♥ Je kunt dan terecht bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg
- ♥ Het Juridisch Loket kan je voorzien van juridisch advies

Bel ons als je het lastig vindt het gesprek aan te gaan met je kraamverzorgende.

Heb je hulp nodig om je klacht op een duidelijke manier op papier te zetten? Neem contact op met onze klachtenfunctionaris voor gratis advies en tips!

Dien je klacht binnen 12 maanden in. Heeft je klacht betrekking over veroorzaakte schade? Dien je klacht dan binnen 5 dagen in en bewaar beschadigde spullen goed!

Belangrijke websites:
naviva.nl
degeschillencommissie.nl
juridischloket.nl