

Klachtenregeling voor klanten van Geboortezorg Limburg

Je bent klant van Geboortezorg Limburg. Wij doen er alles aan om jou een onbezorgde kraamweek te bezorgen. Ondanks alle inspanningen, kan het gebeuren dat je toch niet tevreden bent of een klacht hebt. In deze folder gaan we in op de klachtenregeling die we binnen Geboortezorg Limburg gebruiken.

De volledige tekst kun je opvragen bij de klachtencommissie. Deze gegevens vind je verderop in deze folder. Geboortezorg Limburg maakt gebruik van de klachtenregeling en de klachtencommissie van MeanderGroep Zuid-Limburg, vandaar dat in dit document regelmatig MeanderGroep Zuid-Limburg staat.

Wat is het doel van de klachtenregeling?

In de klachtenregeling vind je informatie over de wijze waarop je een klacht kenbaar maakt en hoe Geboortezorg Limburg deze klacht oppakt. De klachtenregeling is een van de middelen om de positie van klanten te versterken. We nemen je klacht serieus en proberen deze altijd naar jouw tevredenheid af te handelen. Klachten zijn voor ons een middel om onze zorg- en dienstverlening door de bril van onze klant te bekijken. Op deze manier helpen jouw wensen en suggesties onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Probeer de zaken waar je niet tevreden over bent eerst te bespreken met de betreffende medewerker van Geboortezorg Limburg. Komen jullie er samen niet uit en betreft het de kraamverzorgende aan het kraambed? Neem dan contact op met de planner van Geboortezorg Limburg, telefoonnummer 088 909 4000. Zij zullen er dan voor zorgen dat een andere kraamverzorgende de zorg zal overnemen. Daarnaast zal de klachtenfunctionaris contact met je opnemen om de klacht te bespreken.

Ben je niet tevreden over andere zaken betreffende de dienstverlening van Geboortezorg Limburg? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris; Nicole Koppens.

Zij is als volgt bereikbaar:

Via het algemene telefoonnummer van geboortezorg Limburg: 088-9094000.

Via e-mail: klachten@geboortezorglimburg.nl

Liever schrijven? Stuur dan een brief per post naar:

Geboortezorg Limburg

t.a.v. Klachtenfunctionaris Geboortezorg Limburg

Antwoordnummer 4034

6400 VC HEERLEN

Vergeet niet om je naam en telefoonnummer te vermelden. De klachtenfunctionaris neemt dan contact met je op.

Leidt de ondersteuning van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat? Dan kun je terecht bij de klachtencommissie.

De klachtencommissie is onafhankelijk en beoordeelt of de klacht gegrond is. Zij kan de aanbeveling doen aan de directeur van Geboortezorg Limburg, zodat er maatregelen genomen worden om herhaling van de klacht te voorkomen. De commissie doet geen bindende uitspraak en kent geen schadevergoedingen toe. De klachtencommissie van MeanderGroep is als volgt bereikbaar:

Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg
Antwoordnummer 4034
6400 VC HEERLEN

Geschil

Als je het niet eens bent met de uitkomst van de bemiddeling van de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie MeanderGroep Zuid-Limburg, dan is er sprake van een geschil en kun je in beroep gaan bij de Landelijke Geschillencommissie Zorg. Deze commissie houdt een hoorzitting waar je de klacht kunt inbrengen en de betrokken medewerkers worden gehoord. De uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie Zorg is bindend.

De geschillencommissie is als volgt bereikbaar:

Website: <http://www.degeschillencommissiezorg.nl>
Contactformulier: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/contact/>
Telefoon: 070-3105380

Kosten

De klachtencommissie MeanderGroep Zuid-Limburg brengt geen kosten in rekening, de geschillencommissie wel. De kosten vind je op de website van de geschillencommissie.

Privacy

De klachtencommissie klanten van MeanderGroep Zuid-Limburg neemt je persoonsgegevens in een bestand op. De klachtencommissie klanten, de directeur en de geschillencommissie gaan zorgvuldig met je privacy om en werken volgens de wetgeving.

Directeur Geboortezorg Limburg
Esther Gerrits
Postbus 2690
6401 DD Heerlen
E-mail: esthergerrits@mgzl.nl