

Klachtenprocedure

Kraamzorg Roza 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 06 – 27861751 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 de mail naar info@kraamzorgroza.nl of

Schriftelijk via:

Kraamzorg Roza

T.a.v. De Klachtafdeling

Simon stevinweg 27

6827 BS Arnhem

Klachtenprocedure

Binnen twee werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging, waarna de manager of hoofd afdeling je klacht in behandeling neemt.

klachtenfunctionaris

Je kunt bij het indienen van je klacht assistentie vragen aan onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan je (gratis) advies geven en helpen bij het formuleren van de klacht. Met bovenstaande telefoon nummer kan je bellen met een medewerker van Kraamzorg Roza, deze zal jou door verwijzen naar een klachtenfunctionaris van erismisgegaan.nl voor gratis advies.

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.