

# Klachtenreglement

versie 1.0



## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen</b> .....	<b>3</b>
2.1	Begrippenlijst.....	3
2.2	Doelstelling klachtenreglement .....	4
<b>3</b>	<b>Voorwaarden voor het indienen van een klacht</b> .....	<b>4</b>
3.1	Wie kan er een klacht indienen.....	4
3.2	Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen .....	4
3.3	Uiterste indieningstermijn klacht.....	4
<b>4</b>	<b>Procedure van klachtbehandeling</b> .....	<b>4</b>
4.1	Een klacht indienen .....	4
4.1.1	Uiting van onvrede (informele klacht) indienen .....	4
4.1.2	Officiële Klacht (formele klacht) indienen.....	5
4.2	Afhandeling van klachten.....	5
4.2.1	Afhandeling uiting van onvrede (informele klacht).....	5
4.2.2	Afhandeling officiële Klacht (formele klacht) .....	5
<b>5</b>	<b>De klachtenfunctionaris</b> .....	<b>6</b>
5.1	Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris.....	6
<b>6</b>	<b>Geschillencommissie</b> .....	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Materiële schade</b> .....	<b>7</b>
7.1	Uiterste indieningstermijn materiële schade.....	7
7.2	Aansprakelijkheid .....	7
<b>8</b>	<b>Openbaarmaking klachtenreglement</b> .....	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Klachtenformulier</b> .....	<b>8</b>

## 1 Inleiding

In dit klachtenreglement staat beschreven hoe Kraamzorg Puck & Co (hierna te noemen organisatie) omgaat met klachten en waar u terecht kunt met uw klachten. Het klachtenformulier vindt u onderaan dit reglement.

Wij streven ernaar kraamzorg van zo hoog mogelijke kwaliteit te leveren zodat we aan uw wensen kunnen voldoen. Ondanks onze hoge kwaliteit kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit aan ons meldt. Daarmee geeft u ons de mogelijkheid tot verbetering.

Het klachtenreglement voldoet aan de eisen van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).

## 2 Algemeen

### 2.1 Begrippenlijst

Aangeklaagde	degene over wie een klacht is ingediend dan wel degene die verantwoordelijkheid draagt voor het handelen waarop de klacht betrekking heeft
Cliënt	een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend
Geschillencommissie	adviseert en bemiddelt of doet een uitspraak wanneer de klager niet tot een oplossing komt met de zorgaanbieder over de ingediende klacht
Klachtenfunctionaris	verzorgt klachtenopvang en -bemiddeling
Klager / u	de persoon die een klacht heeft ingediend
Nabestaande	de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner, degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en bloedverwanten in de eerste of tweede graad in de zijlijn van de overledene
Organisatie	Kraamzorg Puck & Co
Vertegenwoordiger	de persoon of personen die de organisatie, op grond van enige wettelijke bepaling, in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen ten aanzien van de cliënt

## 2.2 Doelstelling klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft als doel:

- recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht;
- de organisatie zijn wettelijke plichten ten aanzien van de klager te laten voldoen;
- zo mogelijk komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing;
- bevorderen van herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde;
- bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg door de organisatie.

## 3 Voorwaarden voor het indienen van een klacht

### 3.1 Wie kan er een klacht indienen

Over een gedraging ten aanzien van een cliënt in het kader van de zorgverlening kan een klacht worden ingediend door:

- de cliënt;
- een vertegenwoordiger van de cliënt;
- een nabestaande van de overleden cliënt, tenzij de cliënt bij leven heeft laten weten dat zij hier niet mee instemt.

### 3.2 Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen

Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:

- de klacht geen betrekking heeft op de organisatie of een van haar medewerkers;
- de klacht anoniem is ingediend;
- de klacht zonder instemming van de cliënt is ingediend;
- een klacht van dezelfde aard door de zelfde klager nog in behandeling is;
- de klacht reeds behandeld is en er geen nieuwe omstandigheden of feiten hebben voorgedaan;
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 3 maanden geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

### 3.3 Uiterste indieningstermijn klacht

Een klacht kan uiterlijk tot 3 maanden na afsluiting van de kraamzorg worden ingediend.

## 4 Procedure van klachtbehandeling

### 4.1 Een klacht indienen

#### 4.1.1 Uiting van onvrede (informele klacht) indienen

Een uiting van onvrede kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

Het heeft de voorkeur om een uiting van onvrede in de eerste plaats te bespreken met de medewerker en/of diens leidinggevende. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Bij onvrede van algemene zin kunt u zich wenden tot de directie.

#### 4.1.2 Officiële Klacht (formele klacht) indienen

Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing na het gesprek met de kraamverzorgende, leidinggevende en/of de directie, dan kunt u schriftelijk een officiële klacht indienen bij de organisatie. Deze zal binnen 5 werkdagen contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten en brengt u op de hoogte van het klachtenreglement en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

De organisatie kan ervoor zorgen dat uw klacht bij de juiste klachtenfunctionaris terecht komt. U kunt uw officiële klacht ook rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris indienen. Zie hoofdstuk 'klachtenfunctionaris'.

Indien de klacht niet in behandeling kan worden genomen omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, draagt de directie de klacht over naar de betreffende zorgaanbieder. Hiervoor wordt eerst toestemming gevraagd aan de cliënt.

De organisatie betreft een andere zorgaanbieder in de afhandeling van de klacht indien de klacht betrekking heeft op zorg, ondersteuning of hulp die wordt verleend in samenhang met een andere zorgverlener en indien de klager ook bij die andere zorgverlener een klacht heeft ingediend.

### 4.2 Afhandeling van klachten

#### 4.2.1 Afhandeling uiting van onvrede (informele klacht)

De organisatie geeft u de mogelijkheid op informele wijze uw gevoelens en gronden waarop de uiting van onvrede gebaseerd is te bespreken.

Degene waar u zich tot wendt (medewerker, diens leidinggevende en/of de directie) probeert tijdens een open gesprek een oplossing te vinden. Indien het bevorderlijk is voor de oplossing om anderen erbij te betrekken, zal dit uitsluitend met uw toestemming plaatsvinden.

Wanneer het gesprek niet tot een oplossing leidt, attendeert de medewerker, diens leidinggevende en/of de directie u op het klachtenreglement en de mogelijkheid gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. U kunt hier ook zelf om vragen.

De medewerker, diens leidinggevende en/of de directie onderneemt indien van toepassing stappen om herhaling van de klacht te voorkomen.

#### 4.2.2 Afhandeling officiële Klacht (formele klacht)

Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging, waarna de klachtenfunctionaris uw klacht in behandeling neemt. Vaak heeft de klachtenfunctionaris contact met u en de organisatie gehad om een duidelijk beeld te krijgen van de klacht en de mogelijke oorzaak. Bij de behandeling van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Zowel u als de organisatie krijgen de gelegenheid om toelichting te geven op de klacht en hebben recht op toelichting op de uitspraak.

Binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht ontvangen u en de organisatie een schriftelijke mededeling van de klachtenfunctionaris. Hierin wordt uitgelegd op basis van welke bevindingen en conclusies de beslissing is genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

Als dit niet lukt en er meer onderzoek nodig is, kan de klachtenfunctionaris besluiten de termijn van zes weken met maximaal vier weken te verlengen. Zowel u als de organisatie worden binnen zes weken schriftelijk daarover geïnformeerd. Daarbij kan er een aanbeveling worden gedaan welke maatregelen de organisatie kan nemen om herhaling te voorkomen.

De organisatie informeert u dat indien de klacht niet naar uw tevredenheid is behandeld, zij de klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie. Zie hoofdstuk 'geschillencommissie'.

## 5 De klachtenfunctionaris

Uw klacht wordt in behandeling genomen door een externe klachtenfunctionaris welke haar functie onafhankelijk kan uitvoeren daar zij niet in dienst is bij de organisatie en dus niet wordt benadeeld wegens de wijze waarop ze haar functie uitoefent. Een officiële klacht kunt u uitsluitend schriftelijk indienen.

### Klachtenfunctionaris Kraamzorg Puck & Co.

T.a.v. mw. B. Paanakker  
Van der Woertstraat 18  
2597 PK 's-Gravenhage

#### 5.1 Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris:

- kan de klager kosteloos adviseren bij het indienen van de klacht;
- kan de klager kosteloos bijstaan bij het formuleren van de klacht;
- onderzoekt zorgvuldig de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen;
- houdt de klager en organisatie op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht;
- zorgt dat de behandeling van de klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en organisatie bevredigende oplossing;
- om haar taak goed uit te voeren mag de klachtenfunctionaris informatie met betrekking tot de klacht opvragen bij de organisatie;
- de klachtenfunctionaris heeft de vrijheid haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet en zonder inmenging door de organisatie. Indien de klachtenfunctionaris zich belemmert voelt in het uitoefenen van haar taak maakt zij dit bespreekbaar met de organisatie.

## 6 Geschillencommissie

De organisatie is door haar lidmaatschap bij Bo Geboortezorg (brancheorganisatie) lid van de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg.

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de officiële klacht en u gaat niet akkoord dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kan door u worden voorgelegd aan de geschillencommissie binnen 12 maanden (na het indienen van de oorspronkelijke klacht bij de organisatie).

De geschillencommissie heeft de taak geschillen, over gedragingen van een zorgaanbieder ten aanzien van een cliënt in het kader van de zorgverlening af te handelen. De uitspraak van de **geschillencommissie** is bindend, partijen moeten zich houden aan de uitspraak van de commissie. De geschillencommissie volgt bij de behandeling haar eigen regeling en brengt klachtengeld in rekening. Voor meer informatie over de kosten en de procedure kunt u terecht op [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

U heeft recht op bijstand en het recht om u te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten die een door u ingeschakelde deskundige of raadsman/-vrouw in rekening brengt, zijn voor uw eigen rekening.

Het Juridisch Loket kan u van dienst zijn met gratis juridisch advies, kijk hiervoor op [www.juridischloket.nl](http://www.juridischloket.nl)

## 7 Materiële schade

### 7.1 Uiterste indieningstermijn materiële schade

Materiële schade dient direct, echter binnen 5 dagen na afsluiting van de kraamzorg, gemeld te worden bij de medewerker en/of diens leidinggevende.

### 7.2 Aansprakelijkheid

Onze medewerkers gaan zeer zorgvuldig om met uw roerende en onroerende goederen. Toch kan er altijd iets gebeuren waardoor er schade ontstaat. De organisatie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor materiële schade tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval de medewerker materiele schade veroorzaakt geldt dat u het beschadigde materiaal dient te bewaren voor eventuele expertise.

## 8 Openbaarmaking klachtenreglement

De organisatie brengt het klachtenreglement onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door:

- in de algemene voorwaarden, waarnaar verwezen wordt in de zorgovereenkomst, staat beschreven waar het klachtenreglement vindbaar is;
- op verzoek van de klager is een papieren exemplaar te verkrijgen;
- de regeling op de website van de organisatie te plaatsen.

