

Nummer	B 53
Versie	1.0
Status	Voorlopig
Eigenaar	Directeur
Datum	21-04-2021
Pagina	Pagina 1 van 4

1. Begripsbepalingen

Klachtenprocedure:

Onder de klachtenprocedure wordt verstaan het recht op een duidelijke en zorgvuldige klachtenregeling voor cliënten van Baby's & Zo Kraamzorg volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit recht is eveneens vastgelegd in de algemene voorwaarden van Baby's & Zo Kraamzorg. Ook Baby's & Zo Kraamzorg heeft baat bij een duidelijke en zorgvuldige klachtenregeling. Weten wat er onder cliënten leeft, leidt tot een kritische blik ten aanzien van de geboden dienstverlening. Eventuele structurele problemen en/of tekortkomingen kunnen worden onderkend en aangepakt. Dit komt de kwaliteit van de kraamzorg ten goede.

Baby's & Zo Kraamzorg kent de volgende klachtenregeling:

- a. Interne klachtenregeling
- b. Externe klachtenafhandeling

Cliënt:

Natuurlijk persoon die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Baby's & Zo Kraamzorg (hierna te noemen: cliënt). Het gaat hier om:

- a. ouders/verzorgers;
- b. zijn of haar wettelijke vertegenwoordigers;
- c. zijn of haar nabestaanden.

Medewerker:

Een medewerker is een persoon die als werknemer, als leerling of stagiair, dan wel ingehuurd als zzp'er of een kraamverzorgende van een andere kraamzorgorganisatie, onder verantwoordelijkheid van Baby's & Zo Kraamzorg werkzaamheden verricht in het kraamgezin, of op een plaatselijk kantoor van de organisatie.

Klacht:

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de dienstverlening of het functioneren van een medewerker van Baby's & Zo Kraamzorg.

Onder andere wordt onder klachten verstaan:

- dienstverlening of het functioneren dat niet naar tevredenheid van de cliënt is afgehandeld door de kraamverzorgende of een medewerker van Baby's & Zo Kraamzorg.
- ongenoegen over het algemene beleid en gang van zaken rond Baby's & Zo Kraamzorg.
- ongenoegen over een niet naar tevredenheid afgehandelde klacht.

Ontvankelijkheid klacht:

In de volgende situaties wordt een klacht als niet-ontvankelijk gezien:

- a. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- b. indien het een geschil betreft waarover de cliënt reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan;
- c. wanneer hij de klachten waarop het geschil betrekking heeft niet binnen een termijn van vijf jaar na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de cliënt de klachten bekend is geworden, aan de zorgaanbieder schriftelijk heeft voorgelegd.

Nummer	B 53
Versie	1.0
Status	Voorlopig
Eigenaar	Directeur
Datum	21-04-2021
Pagina	Pagina 2 van 4

2. Interne klachtenregeling

De ervaring leert dat eventuele klachten vaak na goed onderling overleg worden opgelost. Daarom is onze klachtenregeling gebaseerd op een gelaagde structuur: het achtereenvolgens neerleggen van de klacht bij de betreffende medewerker, de verantwoordelijke manager en wanneer via deze interne klachtenregeling niet tot een oplossing gekomen kan worden is de externe klachtenafhandeling van toepassing. Het is voor de cliënt mogelijk de klacht direct voor te leggen via de externe klachtenafhandeling zonder eerst de interne klachtenprocedure te volgen.

Het eerste algemene gedeelte van de interne klachtenregeling beschrijft:

- wie er gebruik kan maken van de interne klachtenprocedure;
- bij wie een klacht ingediend kan worden.

Het tweede gedeelte beschrijft hoe een klacht behandeld wordt.

Van de interne klachtenprocedure kunnen de volgende personen gebruik maken:

- a. cliënt
- b. natuurlijke personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
- c. een rechtspersoon (bedrijf of organisatie) die in het kader van kraamzorg samenwerkt met Baby's & Zo Kraamzorg.

De diensten kunnen verleend zijn door een kraamverzorgende, natuurlijk persoon werkzaam voor Baby's & Zo Kraamzorg of een medewerker van Baby's & Zo Kraamzorg.

2.1 Indienen klacht

Binnen Baby's & Zo Kraamzorg moet een klacht worden ingediend (bij voorkeur via het daarvoor bestemde klachtenformulier) via:

<https://forms.office.com/r/5c5bvY5PUz>

Of per post:

Baby's & Zo Kraamzorg
T.a.v. klachtenfunctionaris
Dorpstraat 63
4851 CK Ulvenhout

2.2 Afhandeling klacht

a. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een reactie aan de klager. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij de klachtenfunctionaris de heer B. van den Hoorn.

c. Indien op het klachtenformulier is aangegeven of uit reactie van cliënt blijkt dat de eerste reactie op de klacht niet naar tevredenheid van cliënt is afgehandeld, bevestigt de administratie ontvangst van de klachtenmelding aan de klager. De klacht wordt vervolgens voor verdere afhandeling overgedragen aan de klachtenfunctionaris. Baby's & Zo Kraamzorg maakt de klager attent op deze mogelijkheid.

d. De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is normaliter twee weken. Indien de klacht vervolgens door de klager wordt ingediend bij de kwaliteitsmanager, geldt hiervoor normaliter ook een termijn van twee weken. Klager draagt er zelf zorg voor, indien

Nummer	B 53
Versie	1.0
Status	Voorlopig
Eigenaar	Directeur
Datum	21-04-2021
Pagina	Pagina 3 van 4

de afhandeling van de klacht onbevredigend is, de klacht zo snel mogelijk in te dienen bij de klachtenfunctionaris

Klachtenfunctionaris

De heer B. van den Hoorn

(bij voorkeur) via mail aan bvdhoorn@hetnet.nl

Industrieweg 35, 9422 CX Smilde

Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan deze klacht extern worden ingediend bij De Geschillencommissie. Zie externe klachtafhandeling.

2.3 Het inwinnen van inlichtingen

Ten aanzien van het inwinnen van inlichtingen geldt het volgende:

- a. Een medewerker die de klacht behandelt kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is toestemming nodig van betrokkene(n) voor zover het hun privacy betreft.
- b. Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekeningen bijgehouden. Deze aantekening bevat datum, inhoud en eventueel bron/plaats van de verkregen informatie.
- c. Baby's & Zo Kraamzorg is verplicht alle informatie betrekking hebbend op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie de informatie afkomstig is.

2.4 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de voorwaarden dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de oordeelsvorming geen rol.

2.5 Beslissing

De klager krijgt zo mogelijk binnen 2 weken na indiening van de klacht, maximaal indien mogelijk binnen 6 weken, in geval van het achtereenvolgens indienen van de klacht bij alle drie de geledingen, mondeling en/of schriftelijk en met reden omkleed het oordeel over de gegrondheid van de klacht te horen. Indien deze termijnen worden overschreden, wordt cliënt hier met redenen omkleed binnen de geldende termijn over geïnformeerd, vergezeld van een datum waarop cliënt een reactie kan verwachten. Tevens laat de medewerker die de klacht in ontvangst heeft genomen aan de klager weten of en zo ja welke maatregelen genomen worden naar aanleiding van de klacht.

2.6 Geheimhouding

Alle personen die bij een klachtbehandeling betrokken zijn, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem/haar ter kennis is gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Nummer	B 53
Versie	1.0
Status	Voorlopig
Eigenaar	Directeur
Datum	21-04-2021
Pagina	Pagina 4 van 4

3.0 Externe klachtenafhandeling

In die gevallen waarin de interne klachtenprocedure niet tot een gewenste uitkomst voor beide partijen heeft geleid, dan wel dat de cliënt daarvan geen gebruik wenst te maken kan men bij De Geschillencommissie terecht.

In dat geval wordt de klager op de volgende procedure gewezen:

- Een klacht ingediend moet worden bij De Geschillencommissie, hetzij per post hetzij in een gescand document per e-mail.
- Het klachtengeld bedraagt € 52,50, deze kosten zijn voor rekening van de klager. Als de commissie beslist dat de klager gelijk heeft, krijgt de klager het klachtengeld terug van de aanbieder. Als de klager gedeeltelijk gelijk krijgt, bepaalt de commissie in de uitspraak hoeveel de klager van het klachtengeld terug krijgt van de andere partij.

Bij De Geschillencommissie moet een klacht worden ingediend (bij voorkeur via het daarvoor bestemde klachtenformulier) via:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/verpleging-verzorging-en-geboortezorg/>

Of per post:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/wp-content/uploads/vragenformulier-zorg-deel-1.pdf>

De Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag