

## Klachtenreglement cliënten

Bijlage	B 53
Versie	2.1
Datum	08-03-2017
Status	Definitief
Eigenaar	Directie
Pagina	1 van 8

### Klachtenreglement cliënten

## Inhoud

1 Begripsbepalingen .....	2
2 Uitgangspunten bij klachtenregeling .....	3
3 Interne klachtenprocedure.....	3
3.1 De informele interne klachtenregeling .....	3
3.2 De formele interne klachtenregeling .....	5
3.2.1 Het inwinnen van inlichtingen.....	5
3.2.2 Inzagerecht .....	5
3.2.3 Beslissing .....	5
3.2.4 Geheimhouding .....	6
4 De externe klachtenafhandeling .....	6
4.1 Indienen formele externe klacht.....	6
4.2 Afhandeling formele klacht .....	6
5 Geschillencommissie .....	7
5 Afbreken behandeling klacht / stopzetten.....	7
6 Wettelijke bepaling .....	7

Versie nummer	Wijziging	Datum
B53.2	Aanpassingen doorgevoerd nav nieuwe Algemene Voorwaarden en in lijn gebracht met het klachtenreglement van BO Geboortezorg versie September 2016 en Geschillencommissie VVG.	08-03-2017

	<b>Klachtenreglement cliënten</b>	
	Bijlage	B 53
	Versie	2.1
	Datum	08-03-2017
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
Pagina	2 van 8	

## 1 Begripsbepalingen

### *Klachtenprocedure:*

Onder de klachtenprocedure wordt verstaan het recht op een duidelijke en zorgvuldige klachtenregeling voor cliënten van Puur Kraamzorg volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit recht is eveneens vastgelegd in de algemene voorwaarden van Puur Kraamzorg. Ook Puur 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. Puur 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 Puur 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 Puur Kraamzorg werkzaamheden verricht in het kraamgezin, vanuit het plaatselijke kantoor van Puur Kraamzorg.

### *Klachtenfunctionaris:*

De onafhankelijke functionaris die namens Puur Kraamzorg belast is met de opvang van klachten van cliënten.

### *Klacht:*

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een cliënt over de dienstverlening of het functioneren van een medewerker van Puur 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 Puur Kraamzorg.
- ongenoegen over het algemene beleid en gang van zaken rond Puur Kraamzorg.
- ongenoegen over een niet naar tevredenheid afgehandelde klacht.

### *Ontvankelijkheid klacht*

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

- a. De klacht geen betrekking heeft op de zorgorganisatie of een van haar medewerkers,
- b. De klacht anoniem is ingediend
- c. De klacht zonder instemming van de cliënt is ingediend
- d. Een klacht van dezelfde aard door dezelfde klager nog in behandeling is,
- e. De klacht reeds behandeld is en er geen nieuwe omstandigheden of feiten hebben voorgedaan.
- f. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

 <p><b>puur kraamzorg</b></p>	<b>Klachtenreglement cliënten</b>	
	Bijlage	B 53
	Versie	2.1
	Datum	08-03-2017
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
Pagina	3 van 8	

### *Niet-klacht (opmerking):*

Het is belangrijk om te weten wanneer iemand ontevreden is. In dat opzicht kan het uiten van een klacht juist bijdragen tot het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Het kan zijn dat een cliënt een tip, een idee of opmerking heeft hoe iets beter kan. Het hoeft niet altijd direct een klacht te zijn om tot verbeteringen te komen.

## 2 Uitgangspunten bij klachtenregeling

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. Het verdient altijd de voorkeur dat de klacht gezamenlijk wordt opgelost door de klager of aangeklaagde, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris.
- b. De klachtenfunctionaris verzorgt klachtenopvang en – bemiddeling.
- c. De klager en de aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
- d. Bij de behandeling van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Zowel de klager als de aangeklaagde krijgen de gelegenheid om toelichting te geven op de klacht en hebben recht op toelichting op de uitspraak.

## 3 Interne klachtenprocedure

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 informele klacht (opmerking) bij de betreffende medewerker, diens leidinggevende in casu de verantwoordelijk manager of kwaliteitsmanager. Wanneer via deze informele interne klachtenregeling niet tot een oplossing gekomen kan worden is de formele interne klachtenafhandeling van toepassing. Het is voor de cliënt tevens mogelijk de klacht direct voor te leggen via de externe klachtenafhandeling zonder eerst de interne klachtenprocedure te volgen.

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 Puur Kraamzorg.

De diensten kunnen verleend zijn door een kraamverzorgende, natuurlijk persoon werkzaam voor Puur Kraamzorg of andere medewerker van Puur Kraamzorg.

### 3.1 De informele interne klachtenregeling

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend en kan worden ingediend bij:

- a. De medewerker over wie de klacht gaat,
- b. Diens leidinggevende,
- c. Het management, bij een klacht van algemene zin.

 <b>puur kraamzorg</b>	<b>Klachtenreglement cliënten</b>	
	Bijlage	B 53
	Versie	2.1
	Datum	08-03-2017
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
Pagina	4 van 8	

Als de klacht geen betrekking heeft op de medewerker of op specifieke door die persoon geleverde zorg maar op de organisatie in het algemeen, kan de klacht intern worden ingediend bij het management van de organisatie.

De medewerker welke de klacht in ontvangst neemt, geeft de klager de mogelijkheid op informele wijze de gevoelens en gronden waarop de klacht is gebaseerd te bespreken. De medewerker probeert tijdens een open gesprek een oplossing te vinden en betreft daarbij, met toestemming van die cliënt, haar leidinggevende of anderen als dit bevorderlijk is voor de oplossing.

Indien de klager zich in eerste instantie tot de leidinggevende wendt, geldt hetzelfde als in de eerste zin van de voorgaande alinea beschreven is voor de leidinggevende.

De medewerker of leidinggevende attendeert de cliënt op de klachtenregeling en de mogelijkheid gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. De medewerker of leidinggevende onderneemt indien van toepassing stappen binnen de organisatie om herhaling van de klacht te voorkomen.

Indienen van een informele klacht kan:

- Via Puur Kraamzorg  
Kruislaan 4a, 2131WD, Hoofddorp,  
Bij voorkeur via email: [kraamzorg@geboortecentrumpuur.nl](mailto:kraamzorg@geboortecentrumpuur.nl)  
met duidelijke vermelding van het onderwerp: 'informele klacht'.
  - Via de kraamverzorgende, medewerker Puur Kraamzorg, verantwoordelijk manager of de kwaliteitsmanager. De persoon die de informele klacht doorkrijgt moet deze schriftelijk doorgeven aan:  
Puur Kraamzorg  
Kruislaan 4a, 2131WD, Hoofddorp  
Bij voorkeur via email: [kraamzorg@geboortecentrumpuur.nl](mailto:kraamzorg@geboortecentrumpuur.nl)
- a. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage middels verslaglegging in het klachtenformulier F210. De medewerker stuurt dit formulier, vergezeld van eventuele correspondentie van de cliënt, aan Puur Kraamzorg, Kruislaan 4a, 2131WD, Hoofddorp voor registratie.
  - b. Indien op het klachtenformulier F210 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 en wordt de klacht vervolgens voor verdere behandeling overgedragen aan de klachtenfunctionaris. Puur Kraamzorg maakt hier melding van naar de klager.
  - c. De termijn voor het geven van een reactie op een informele klacht is twee weken. Klager draagt er zelf zorg voor, indien de afhandeling van de informele klacht onbevredigend is, de informele klacht zo snel mogelijk in te dienen bij de interne klachtenfunctionaris van Puur Kraamzorg;

Mevrouw M. Duivis,  
Kruislaan 4a,  
2131WD Hoofddorp.  
[marieke@geboortecentrumpuur.nl](mailto:marieke@geboortecentrumpuur.nl)

 <p><b>puur kraamzorg</b></p>	<b>Klachtenreglement cliënten</b>	
	Bijlage	B 53
	Versie	2.1
	Datum	08-03-2017
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
Pagina	5 van 8	

## 3.2 De formele interne klachtenregeling

Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker of de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, wordt deze klacht via de klachtenfunctionaris voorgelegd aan de directie.

De desbetreffende medewerker wordt op zijn/haar beurt in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar standpunt toe te lichten aan de directie. Ook de klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn argumenten naar voren te brengen in aanwezigheid van de medewerker bij de directie. Indien nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.

Nadat de klacht is voorgelegd aan de klachtenfunctionaris en ook de eventuele klachtbehandeling door de directie van Puur Kraamzorg niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid, kan de klager zijn klacht naar eigen initiatief voorleggen bij de externe klachtencommissie van Bo Geboortezorg. Zie hiervoor de beschrijving bij externe klachtafhandeling in hoofdstuk 4.

### 3.2.1 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. Puur 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.

### 3.2.2 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.

### 3.2.3 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.

	<b>Klachtenreglement cliënten</b>	
	Bijlage	B 53
	Versie	2.1
	Datum	08-03-2017
	Status	Definitief
	Eigenaar	Directie
Pagina	6 van 8	

### 3.2.4 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.

## 4 De externe klachtenafhandeling

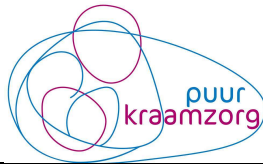
In die gevallen waarin de interne klachtenprocedure niet tot een gewenste uitkomst voor beide partijen heeft geleid, dan wel dat de cliënt daarvan geen gebruik wenst te maken kan men terecht bij de klachtenfunctionaris van BO Geboortezorg.

### 4.1 Indienen formele externe klacht

- a. Een formele klacht kan schriftelijk of digitaal worden ingediend.
- b. Een klacht kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur of een door hun aangestelde vertegenwoordiger.
- c. De Raad van Bestuur bepaalt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht niet ontvankelijk is laat de raad van bestuur dit binnen 1 week met opgaaf van redenen weten aan de indiener.
- d. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt de Raad van Bestuur de indiener binnen 1 week op de hoogte van de klachtenregeling en de mogelijkheid gebruik te maken van een klachtenfunctionaris.
- e. Indien de klacht niet ontvankelijk blijkt te zijn omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt de Raad van Bestuur de klacht door naar de betreffende zorgaanbieder. Hiervoor wordt eerst toestemming gevraagd aan de cliënt.
- f. De zorgaanbieder 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 de klager heeft ook bij die andere zorgverlener een klacht ingediend.

### 4.2 Afhandeling formele klacht

- a. De zorgaanbieder neemt na het in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week contact op met de klager zodat deze indien gewenst e.e.a. mondeling kan toelichten.
- b. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin:
  - a. met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid,
  - b. welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en
  - c. binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
- c. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het tweede



Bijlage	B 53
Versie	2.1
Datum	08-03-2017
Status	Definitief
Eigenaar	Directie
Pagina	7 van 8

lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.

- d. Indien de klacht ook niet binnen de verlengde periode kan worden behandeld, geeft de Raad van Bestuur aan de klager aan wanneer zij verwachten de klacht wel te kunnen behandelen. Indien de klager hier niet op kan wachten of het hier niet meer eens is, informeert de Raad van Bestuur de klager dat deze zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.
- e. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de Raad van Bestuur bevoegd om de klager voor te stellen alsnog de hulp van de klachtenfunctionaris in te schakelen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling.
- f. De Raad van Bestuur geeft aan de klager aan dat indien de klacht niet naar diens tevredenheid is behandeld, hij de klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.

## 5 Geschillencommissie

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht en hier niet mee akkoord kan gaan is er een geschil ontstaan. Een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie. De geschillencommissie volgt hierin haar eigen regeling.

Deze regeling is terug te vinden op de website van De Geschillen Commissie Zorg [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

## 5 Afbreken behandeling klacht/stopzetten

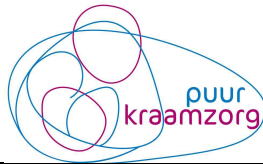
De afhandeling van een klacht kan uitsluitend worden afgebroken indien de klager schriftelijk of per e-mail kenbaar maakt de klacht te willen intrekken en geen verdere behandeling gewenst is.

## 6 Wettelijke bepaling

Volgens de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is Puur Kraamzorg verplicht zich aan te sluiten bij een externe klachtencommissie. In het kader van de wet is Puur Kraamzorg aangesloten bij de klachtenfunctionaris van BO Geboortezorg en bij de Geschillen commissie Verpleging Verzorging Geboortezorg (VVG).

1. De regeling van Puur Kraamzorg voor de behandeling van klachten voldoet aan de beschreven eisen:

- Door of namens een cliënt kan bij een externe klachtencommissie een klacht tegen een zorgaanbieder worden ingediend over een gedraging van hem of van voor hem werkzame personen jegens de cliënt.
- Klachten van cliënten worden behandeld door een externe klachtencommissie.
- Klachtencommissie bestaat uit minimaal drie leden.
- Voorzitter van de klachtencommissie is niet in dienst bij de organisatie.
- De persoon waarover geklaagd wordt, mag niet in de commissie zitten.
- Binnen een afgesproken termijn moeten klager, degene over wie geklaagd is en Puur Kraamzorg schriftelijk en met redenen omkleed in kennis worden gesteld van



## Klachtenreglement cliënten

Bijlage	B 53
Versie	2.1
Datum	08-03-2017
Status	Definitief
Eigenaar	Directie
Pagina	8 van 8

het oordeel (gegrondheid en eventueel aanbevelingen). Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden).

- Klager en degene over wie geklaagd is worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden (schriftelijk of mondeling).
- Klager en beklaagde mogen zich laten bijstaan.

*NB: De klachtenprocedure van Bo Geboortezorg voldoet aan bovengenoemde eisen.*

2. Puur Kraamzorg brengt de regeling op passende wijze onder de aandacht van cliënten. Cliënten worden geïnformeerd via de algemene voorwaarden. Deze worden kenbaar gemaakt voor bevestiging van de inschrijvingen zijn zowel schriftelijk als online op [www.geboortecentrumpuur.nl](http://www.geboortecentrumpuur.nl) beschikbaar.

3. Puur Kraamzorg hanteert de termijn waarbinnen schriftelijk wordt gereageerd naar aanleiding van een oordeel van de klachtencommissie. Puur Kraamzorg deelt de klager en de klachtencommissie, binnen de daarvoor gestelde termijn, schriftelijk mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Als de termijn wordt overschreden, worden betrokkenen ingelicht (met reden) en wordt er een nieuwe termijn afgesproken.

4. Puur Kraamzorg streeft geheimhoudingsplicht na. Alle Puur Kraamzorg -medewerkers 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.