

## KLACHTENREGLEMENT KRAAMZORG 1OP1

### HOOFDSTUK 1 - DEFINITIES EN REIKWIJDTE, WETTELIJK KADER EN DOELEINDE

#### Artikel 1 Definities

1. Voor de toepassing van dit reglement wordt verstaan onder:

- a. zorgaanbieder : de kraamverzorgende;
- b. raad van bestuur : de raad van bestuur van Kraamzorg de Waarden;
- c. klachtenfunctionaris : de functionaris zoals bedoeld in artikel 2 van deze regeling;
- d. cliënt : natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder gezondheidszorg of maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend;
- e. klacht : Een mondelinge en/of schriftelijke uiting van onvrede over de zorgverlening of bejegening door de zorgaanbieder die door betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.  
  
Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden.
- f. klager : degene die een klacht indient;
- g. aangeklaagde : degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- h. inspecteur : de bevoegde inspecteur voor de gezondheidszorg;

#### Artikel 2 Reikwijdte en wettelijk kader

##### Reikwijdte

Dit reglement geldt voor cliënten die een getekende overeenkomst hebben via Kraamzorg 1op1 met een zzp 'er van Kraamzorg 1op1.

## **Wettelijk kader**

Dit reglement is gebaseerd op de [Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de gezondheidszorg](#). De Wkkgz verplicht zorgaanbieders om 'goede zorg' te bieden: zorg die veilig, doeltreffend, doelmatig, cliëntgericht en op de reële behoefte van de patiënt is afgestemd.

Sinds 1 januari 2017 is er een geschillencommissie Verpleging Verzorging en geboortezorg voor de behandeling van klachten van of namens cliënten van de leden van BO (Branche Organisatie Geboortezorg) Als lid van BO is Kraamzorg 1op1 verplicht om zich aan deze regeling te houden. Tevens hanteert de organisatie de [Algemene leveringsvoorwaarden kraamzorg 2015 Actiz en BTN](#).

Voor cliënten is er de [Klachtenbrochure zorgaanbieder van Kraamzorg 1op1](#) beschikbaar via de website van Kraamzorg 1op1.

## **Artikel 3 Doeleinden**

1. Het vastleggen van de richtlijnen voor de afhandeling van klachten door een onafhankelijk klachtenfunctionaris.
2. Het toezien op naleving van de werkwijze zoals vastgesteld in dit klachtenreglement.

## **HOOFDSTUK 2 BEVOEGDHEID, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BEHEER**

### **Artikel 1 Instelling klachtenfunctionaris**

1. De Raad van Bestuur stelt een klachtenfunctionaris in en draagt zorg voor de instandhouding van deze functie.
2. De Raad van Bestuur ziet erop toe dat de klachtenfunctionaris haar werkzaamheden verricht volgens dit vastgestelde en goedgekeurde reglement.
3. De Raad van Bestuur stelt de klachtenfunctionaris de faciliteiten ter beschikking die de klachtenfunctionaris voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.

### **Artikel 3 Bevoegdheden en verantwoordelijkheden klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris oefent de functie uit volgens klachtenreglement en voldoet hiermee aan de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz), Artikel 13 lid 1.
2. De klachtenfunctionaris kan de klager op verzoek (gratis) advies geven en bijstaan in het formuleren van de klacht, volgens Artikel 15, lid 1.
3. De klachtenfunctionaris vervult de functie vanuit een onafhankelijke rol en benadeelt de klager niet wegens de wijze waarop zij de functie uitoefent, volgens Artikel 15, lid 2.

## **Toelichting**

#### *Artikel 13, lid 1*

*De Wet Kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) vereist dat de zorgaanbieder, rekening houdende met de aard van de zorg en de categorie van cliënten waaraan zorg wordt verleend, schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.*

#### *Artikel 15*

*1 De zorgaanbieder wijst een of meer daartoe geschikt te achten personen aan die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.*

*2 De zorgaanbieder waarborgt dat een aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent*

#### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

1. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend door de klager (ofwel nabestaande van de cliënt dan wel vertegenwoordiger van de cliënt) bij de Kraamzorg 1op1, t.a.v. de klachtenfunctionaris, p/a Postbus 538, 2870 AH Schoonhoven door de klager, volgens Artikel 14, lid 1 en 2.

De klachtenfunctionaris kan de klager eventueel advies geven en bijstaan in het formuleren van de klacht, volgens Artikel 15, lid 1.

2. De klachtenfunctionaris stuurt, in de regel binnen twee werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager.
3. De klachtenfunctionaris zoekt binnen een termijn van zes weken - na hoor en wederhoor te hebben toegepast - naar een geschikte oplossing..

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de klachtenfunctionaris de termijn van zes weken met ten hoogste vier weken verlengen. De klachtenfunctionaris doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager, volgens Artikel 16 en Artikel 17..

4. De klachtenfunctionaris stuurt na behandeling schriftelijk een bevestiging van de afhandeling van de klacht aan de klager.

#### **Toelichting**

#### *Artikel 14*

*1 Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden*

*ingediend door de cliënt, een nabestaande van de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.*

*2 Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.*

#### **Artikel 16**

- 1. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht.*
- 2. De behandeling van een klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.*
- 3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.*

#### **Artikel 17**

- 1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.*
- 2. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.*

### **Artikel 5 Indieningstermijn**

Een klacht over ontstane schade dient de klager schriftelijk binnen 5 werkdagen na afronding van de kraamzorg in bij de betreffende zorgverlener.

Met betrekking tot andere klachten geldt een uiterste indieningstermijn van één jaar.

#### **Toelichting**

De jaartermijn is niet bedoeld om mensen af te schrikken. De kans op een geslaagde klachtafhandeling neemt af wanneer een cliënt te lang wacht met het indienen van een klacht. Om deze reden heeft de organisatie gekozen om een termijn van één jaar te hanteren. *(Wettelijk geldt geen uiterste indieningstermijn. Volgens Art. 6 Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens (EVRM) geldt dat een ieder recht heeft op behandeling van zijn zaak 'binnen een redelijke termijn').*

Kraamzorg 1op1 hanteert een uiterste indieningstermijn van een klacht van één jaar. De klachtenfunctionaris heeft hierbij de mogelijkheid om een uitzondering te maken wanneer 'blijkt dat de klacht door de klager is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd'.

#### **Toelichting**

*Ontstane schade valt wettelijk gezien onder de aansprakelijkheid van de zelfstandig zorgverlener. Met betrekking tot het indienen van een schade geldt de uiterste indieningstermijn van 5 werkdagen na afronding van de kraamzorg. Deze termijn is volgens Landelijke Algemene Voorwaarden kraamzorg vastgesteld.*

### **Artikel 6 Ontevredenheid na afhandeling klacht**

1. Mocht de klager niet tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris, dan kan de klager de zaak 'in hoger beroep' voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en geboortezorg volgens Artikel 18 lid 1 (zie adres onder aan deze pagina).

De termijn voor het schriftelijk voorleggen aan de Geschillencommissie bedraagt twaalf maanden na de datum waarop de klager de klacht indiende bij de zorgaanbieder. In dat geval bent is de klager € 52,50 klachtengeld verschuldigd aan de commissie. Zie voor meer informatie op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

2. De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het geschil uitspraak.

3. In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.

4. De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft

### **Toelichting**

Aan het indienen en behandelen van een klacht door de klachtenfunctionaris zijn geen kosten verbonden.

De kosten die de ingeschakelde deskundige of raadsman/-vrouw in rekening brengt, dient de klager zelf te dragen.

#### *Artikel 18*

*1. De zorgaanbieder is aangesloten bij een geschillencommissie, die voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf.*

#### *Artikel 22*

*1. De geschillencommissie doet uiterlijk binnen zes maanden na voorlegging van het geschil uitspraak.*

*2 In gevallen waarin dat, gelet op de aard van het geschil en de daarbij betrokken belangen, aangewezen is te achten, doet de geschilleninstantie in afwijking van het eerste lid op korte termijn een uitspraak.*

*3 De geschilleninstantie maakt de uitspraken over de aan haar voorgelegde geschillen openbaar in zodanige vorm dat deze niet tot personen herleidbaar zijn, behoudens voor zover het de zorgaanbieder betreft*

---

### **Artikel 7 Geheimhoudingsplicht en archivering**

De klachtenfunctionaris en de Geschillencommissie heeft geheimhoudingsplicht ten aanzien van persoonlijke gegevens volgens Artikel 23..

Formulieren en verslagen worden gearchiveerd, maar dit archief is alleen toegankelijk voor de klachtenfunctionaris.

De bewaartermijn moet voldoen aan de termijnen die de [Wet Bescherming Persoonsgegevens \(Wbp\)](#) hieraan stelt. Hierin wordt uitgegaan van een bewaartermijn van vijf jaar.

#### *Artikel 23*

*Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.*

**Adressen**

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en geboortezorg  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag