

**Artikel 1 Begripsbepalingen**

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

- klacht: een uiting van onvrede over de zorgverlening (incl. dienstverlening of bejegening) van de Organisatie en/of de voor deze werkzame personen jegens een cliënt;
- gedraging: enig handelen of nalaten van handelen alsmede het al dan niet nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- klager: de cliënt danwel namens de cliënt zijn vertegenwoordiger danwel een nabestaande van de cliënt danwel een gemachtigde door de cliënt;
- klachtenfunctionaris intern: de in dienst van Kraamzorg Anne werkzame functionaris, onder verantwoordelijkheid van de directie, die belast is met klachtenbemiddeling;
- klachtenfunctionaris extern: een onafhankelijke klachtenfunctionaris door Kraamzorg Anne ingesteld (via Brancheorganisatie BO Geboortezorg), die de door klager ingediende klacht onderzoekt, behandelt en een (niet juridisch afdwingbare) uitspraak doet.
- geschillencommissie: De geschillencommissie lost onafhankelijk, onpartijdig en deskundig klachten en geschillen op
- instelling: Kraamzorg Anne;
- beklaagde: de Organisatie en/of een voor de Organisatie werkzame persoon;

**Artikel 2 Doel klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- 2.1 Het recht doen aan de individuele klager.
- 2.2 Genoegdoening voor de klager.
- 2.3 Het creëren van de mogelijkheid van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen en gelijkwaardigheid tussen klager en beklagde.
- 2.4 Na indiening van een klacht bij de klachtenfunctionaris, het doen van een uitspraak over de (on)gegrondheid van een klacht.
- 2.5 Het verzamelen van klachten en op basis hiervan aanbevelingen doen ter ondersteuning van de beleidsvorming, met het oog op de bewaking en bevordering van de kwaliteit van de zorg.
- 2.6 Het analyseren van klachten om inzicht te krijgen in tekortkomingen en beter te kunnen inspelen op de behoefte van cliënten.

**Artikel 3 Uitgangspunten bij klachtenregeling**

- 3.1 De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en beklagde.
- 3.2 Als dat geen bevredigende oplossing biedt, kan de klager de leidinggevende van betreffende medewerker of de interne klachtenfunctionaris vragen om bemiddeling (zie ook kwaliteitshandboek procedure 450.3)
- 3.3 Indien de bemiddeling van de interne klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende

oplossing heeft geleid, kan de klager zich wenden tot de externe klachtenfunctionaris (van Brancheorganisatie BO, zie ook artikel 12). De externe klachtenfunctionaris biedt een nog onafhankelijker klachtenbehandeling.

- 3.4 De externe klachtenfunctionaris beoogt een snelle afhandeling van de klacht, waarbij hoor en wederhoor worden toegepast.

**Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht**

De klacht is niet ontvankelijk, als:

- de klacht geen betrekking heeft op Kraamzorg Anne of personen die binnen Kraamzorg Anne werkzaam zijn;
- de klacht al eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
- de klacht bij de geschillencommissie in behandeling is;
- de klacht uitsluitend een aansprakelijkstelling inhoudt;
- de klacht anoniem wordt ingediend, in welk geval de klacht alleen wordt geregistreerd.
- de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek toe schadevergoeding betreft. In dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

**Artikel 5 Taken van de interne klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- 5.1 Zorgen voor functioneren van het klachtensysteem
- 5.2 Het geven van informatie aan klager en beklagde over de procedure van de klachtenopvang en alles wat daarmee samenhangt.
- 5.3 Het bevorderen om te komen tot een oplossing van de klacht, in samenspraak met de klager en beklagde (bemiddeling).
- 5.4 Ondersteuning bieden bij het schriftelijk indienen van een klacht bij de externe klachtenfunctionaris of geschillencommissie.
- 5.5 Indien verschillende klagers over dezelfde persoon klachten uiten en indien zij tevens meedelen dat met de klachten niets gedaan mag worden, kan de klachtenfunctionaris de klachten - niet tot de persoon van de klager herleidbaar - als signaal inbrengen bij de Organisatie.
- 5.6 Het verzorgen van een registratie van de klachten in verband met de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.
- 5.7 Het uitbrengen van een (geïntegreerd) openbaar jaarverslag in overleg met de instelling (zie tevens artikel 18)

**Artikel 6 Bevoegdheden van de interne klachtenfunctionaris**

De interne klachtenfunctionaris heeft voor uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden:

- 6.1 Toegang tot alle documenten van Kraamzorg Anne, met in achtneming van de privacy van betrokkenen en die betrekking hebben op klachtenregeling.
- 6.2 Personen die binnen Kraamzorg Anne werkzaam zijn verzoeken mondeling of schriftelijk informatie te verstrekken, nadat toestemming van klager is verkregen, met als doel informatie met betrekking tot een klacht te verzamelen.
- 6.3 Gesprekken arrangeren en desgewenst optreden als gespreksleider.

- |     |   |     |  |
|-----|---|-----|--|
| 6.4 | Advies uitbrengen (gevraagd en ongevraagd) aan de directie, de leidinggevende van de beklagde, de beklagde en de medische staf over mogelijkheden met betrekking tot het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van zorg.   |     | een reactie. Als deze reactie mondeling wordt gegeven, maakt de interne klachtenfunctionaris hiervan een verslag. Deze reactie wordt doorgegeven aan de klager, telefonisch of schriftelijk.   |
| 6.5 | De vrijheid om haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door Kraamzorg Anne.   | 9.5 | Wanneer een (bemiddelings)gesprek plaatsvindt, treedt de interne klachtenfunctionaris op als bemiddelaar tussen partijen. De interne klachtenfunctionaris maakt een verslag van dit gesprek en stuurt dit naar de partijen, tenzij de klager daar geen prijs op stelt. |
| 6.6 | Indien de klachtenfunctionaris zich belemmert voelt in het uitoefenen van haar taak, maakt zij dit bespreekbaar met Kraamzorg Anne. Indien dit geen oplossing biedt, meldt de klachtenfunctionaris dit bij BO geboortezorg. | 9.6 | De interne klachtenfunctionaris doet zelf geen uitspraken over de gegrondheid van de klacht.   |

**Artikel 7 Taken en bevoegdheden instelling**

De instelling, Kraamzorg Anne:

- 7.1 beoordeelt of een klacht ontvankelijk is;
- 7.2 zorgt dat de cliënt in contact kan komen met de klachtenfunctionaris.
- 7.3 is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.
- 7.4 is verantwoordelijk voor het aanleggen van een dossier met betrekking tot de klacht.

**Artikel 8 Indiening van de klacht**

- 8.1 Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk, per mail of persoonlijk kenbaar worden gemaakt bij de interne klachtenfunctionaris of de leidinggevende van de beklagde, onder vermelding van naam en adres van de klager, naam van de beklagde en een omschrijving van de klacht.
- 8.2 Informele klachten mogen mondeling of schriftelijk ingediend worden bij de medewerker zelf, dienst leidinggevende of kwaliteitsmedewerker en krijgt de mogelijkheid om gehoord te worden.
  - a. Er dient naar een oplossing gezocht te worden, indien gewenst in een drie-gesprek. De klager wordt geattendeerd dat zij gebruik mag maken van een klachtenfunctionaris.
- 8.3 De interne klachtenfunctionaris behandelt klachten van cliënten, diens familieleden, nabestaanden of relatie, en van bezoekers.
- 8.4 In geval van vertegenwoordiging van de cliënt kan de interne klachtenfunctionaris de vertegenwoordiger vragen om een schriftelijke verklaring waaruit diens machtiging blijkt.

**Artikel 9 Afhandeling van de klacht**

- 9.1 De interne klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager en bespreekt met deze wat hij of zij wil wat er met de klacht gebeurt.
- 9.2 De interne klachtenfunctionaris zal proberen te bewerkstellingen dat de klager de klacht eerst bespreekt en tracht op te lossen met de persoon (personen) tegen wie de klacht gericht is.
- 9.3 Indien 9.2 niet tot een bevredigende oplossing leidt zal de interne klachtenfunctionaris bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. Opties zijn een (bemiddelings)gesprek in aanwezigheid van de interne klachtenfunctionaris, een schriftelijke of mondelinge reactie van de aangeklaagde (of afdeling), of doorsturen naar de externe klachtenfunctionaris of geschillencommissie.
- 9.4 Afhankelijk van de afspraak met de klager neemt de interne klachtenfunctionaris contact op met de betreffende persoon (personen) en verzoekt deze om

**Artikel 10 Aansprakelijkstelling**

- 10.1 De interne klachtenfunctionaris kan de klager wijzen op de mogelijkheid een claim in te dienen.

**Artikel 11 Geheimhouding en privacy**

- 11.1 De interne klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht.
- 11.2 De geheimhoudingsplicht duurt onbeperkt voort na het beëindigen van de functie van klachtenfunctionaris.

**Artikel 12 Klachtenfunctionaris van Brancheorganisatie BO Geboortezorg**

- 12.1 indien de bemiddeling van de interne klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klager al dan niet besluiten de klacht schriftelijk in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris, de functionaris van BO Geboortezorg. Desgewenst kan de interne klachtenfunctionaris de klager hierbij behulpzaam zijn.
- 12.2 Door gebruik te maken van de klachtenfunctionaris van BO Geboortezorg, geeft zorgaanbieder BO Geboortezorg het recht een klachtenfunctionaris voor de organisatie aan te stellen.
- 12.3 BO Geboortezorg wijst hiervoor een medewerker aan binnen haar organisatie
- 12.4 BO Geboortezorg zorgt ervoor dat deze medewerker haar taken onafhankelijk kan uitvoeren.
- 12.5 Indien de zorgaanbieder de klachtenfunctionaris belemmert in het uitvoeren van haar taken, en zij hier onderling niet uitkomen, zal BO hierover in gesprek gaan met de zorgaanbieder.

**Artikel 13 Indiening van de klacht bij de geschillencommissie**

- 13.1 indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht tot nu toe, en hier niet mee akkoord kan gaan, is er een geschil ontstaan.
- 13.2 een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie. Dit kan via BO Geboortezorg.
- 13.3 De geschillencommissie volgt hierin haar eigen regeling.

**Artikel 14 Afbreken van een behandeling/stopzetten**

- 14.1 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.

**Artikel 15 Wraking of verschoning**

- 15.1 Een klachtenfunctionaris kan zich verschonen van deelname of kan door klager en/of beklagde worden

- gewraakt, indien er feiten of omstandigheden bestaan die de onpartijdigheid kunnen schaden.
- 15.2 Een verzoek tot wraking dient zo spoedig mogelijk na het indienen van de klacht te worden gedaan doch uiterlijk twee weken na bekendmaking van de namen van de leden van de klachtencommissie.
- 15.3 De geschillencommissie beslist of een verzoek tot wraking wordt gehonoreerd.
- 15.4 Na wraking of verschoning van de klachtenfunctionaris, kan naar hoger beroep worden gegaan.
- 15.5 Indien een klacht betrekking heeft op een van de klachtenfunctionarissen of indien de klachtenfunctionaris op andere wijze betrokken is bij de klacht, dient hij/zij zich te onthouden van deelneming aan de behandeling van die klacht en zal een plaatsvervanger lid aangewezen worden door de directie.

#### **Artikel 16 Kosten van de procedure**

- 16.1 De klachtenprocedure (op grond van de onderhavige regeling) is voor klager kosteloos.
- 16.2 De klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan, bijvoorbeeld door een advocaat. De eventueel hieruit voortvloeiende kosten, alsmede die van door partijen voorgedragen getuigen en deskundigen, komen ten laste van de partij die zich heeft laten bijstaan respectievelijk de getuigen of deskundige heeft voorgedragen.

#### **Artikel 17 Dossier bewaren**

- 17.1 De instelling en de klachtenfunctionaris bewaren alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De zorgaanbieder is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen,
- 17.2 Voor de documentatie met betrekking tot de klacht wordt een apart dossier aangemaakt. Documenten worden dus niet in het dossier van de cliënt bewaard.

#### **Artikel 18 Openbaarmaking klachtenregeling**

De instelling brengt deze regeling onder de aandacht van de cliënten en hun vertegenwoordigers door:

1. In de zorgovereenkomst naar de regeling te verwijzen;
2. Hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken;
3. De regeling op de website te plaatsen.

#### **Artikel 19 Slotbepalingen**

- 19.1 De klachtenfunctionaris voert jaarlijks overleg met de directie, naar aanleiding van het jaarverslag.
- 19.2 In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Kraamzorg Anne, na de klachtencommissie te hebben gehoord.