REGLEMENT

Klachtenregeling
KRAAMZORG DE WAARDEN

Geldig tot 1 januari 2028

INHOUD

VOORWOORD 3

DEEL I. BEGRIPSBEPALINGEN EN DOELSTELLING 5
Artikel 1. Begripsbepalingen 4
Artikel 2. Doelstelling 6
Artikel 3. Reikwijdte 6

DEEL III. OMGANG VAN DE ZORGVERLENER MET KLACHTEN 7
Artikel 4. Uitgangspunten 7
Artikel 5. Melding calamiteit, mogelijk seksueel misbruik of misdrijf 7

DEEL IV. KLACHTBEHANDELING 8
Artikel 6 Het indienen van een klacht/uiting van onvrede 7, 8

DEEL V. KLACHTENOPVANG EN -BEMIDDELING 8
Artikel 7. Klachtenfunctionaris 8, 9
Artikel 8. Klachtenopvang 9, 10
Artikel 9. Klachtenbemiddeling 10

DEEL VI. KLACHTENBEHANDELING 10
Artikel 10. Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris 10, 11
Artikel 11. Werkwijze klachtbehandeling formele klacht 11
Artikel 12. Advies klachtenfunctionaris en oordeel Raad van Bestuur 11, 12
Artikel 13. Behandeling schadeclaim 12
Artikel 14. Uiterste indieningstermijn klacht 12
Artikel 15. Behandeling klacht meerdere zorgaanbieders 13

DEEL VII. OVERIGE BEPALINGEN 13
Artikel 16. Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van de klacht/uiting van onvrede 13
Artikel 17. Geschilleninstantie 13, 14
Artikel 18. Geheimhouding 14
Artikel 19. Registratie en bewaartermijn 14
Artikel 20. Overige klacht- en meldmogelijkheden 14
Artikel 21. Kosten 14
Artikel 22. Openbaarmaking klachtenregeling 14
Artikel 23. Overige klacht- en meldmogelijkheden 14

KWALITEIT EN SLOTBEPALINGEN 15
Artikel 23. Kwaliteit 15
Artikel 24. Slotbepalingen 15

BIJLAGE 16
Adressen 16

VOORWOORD

In het kader van haar kwaliteitsbeleid staat Kraamzorg de Waarden open voor klachten en gaat Kraamzorg de Waarden hier zeer zorgvuldig mee om. Klachten vormen een waardevolle inbreng voor verbetering van kwaliteit.

Kraamzorg de Waarden zal dan ook medewerkers in kennis stellen van klachten, er over in gesprek gaan met het doel hier van te leren. Wij hebben een interne klachtenopvang- en behandelingsprocedure die voldoet aan de geldende wetgeving, zoals de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij streven ernaar om een klacht zo mogelijk direct af te handelen op de plek waar hij is ontstaan, waarbij in een dialoog door betrokkenen wordt gezocht naar een oplossing.
Bij de indiening en afhandeling van klachten kunnen klagers en aangeklaagden rekenen op een zorgvuldige afhandeling, rekening houdend met de privacy, een respectvolle benadering en waar nodig kan ondersteuning geboden worden door de klachtenfunctionaris, J. de Vos.

De gegevens die voortkomen uit de klachtenbehandeling worden geanonimiseerd gebruikt voor kwaliteitsdoeleinden en verbetertrajecten in het belang van de (toekomstige) cliënten en medewerkers van Kraamzorg de Waarden.

DEEL I. BEGRIPSBEPALINGEN EN DOELSTELLING

Artikel 1. Begripsbepalingen (in alfabetische volgorde)

Voor de toepassing van deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde:
degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit is de persoon – de zorgaanbieder zelf of een voor deze werkzame persoon – die direct betrokken was bij of die verantwoordelijk is voor hetgeen de klager in zijn/haar klacht aan de orde stelt.

Cliëntenraad:
de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorgaanbieder;

Klacht:
een uiting van onvrede ingediend over een handelen of nalaten jegens een cliënt/medewerker in het kader van de zorgverlening. Een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten die uitgesplitst worden in deelklachten.

Formele klacht:
een klacht die schriftelijk bij Kraamzorg de Waarden is ingediend.

Klachtenbehandeling:
de behandeling van formele klachten door de klachtenfunctionaris resulterend in een uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.

Klachtenbemiddeling:
werkzaamheden gericht op het op neutrale en onpartijdige wijze tot een oplossing brengen van een conflict of bestaande onvrede van de klager. Tot deze werkzaamheden kunnen behoren:
- het wegnemen van misverstanden;
- het laagdrempelig (laten) onderzoeken en toelichten van de gang van zaken;
- het bieden van ondersteuning bij het vinden van de oplossing/het compromis door partijen zelf.

Gegrond en ongegrond:
het oordeel dat de klachtenfunctionaris op basis van hoor en wederhoor en voorzien van een motivering, per klachtonderdeel formuleert. Een klachtonderdeel is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld. Een klachtonderdeel is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. Tevens kan een klacht deels gegrond worden verklaard.

Geschil:
een klacht die, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost zonder dat de klager daarin berust.

Hoor en wederhoor:
het principe waarbij elke bij een klacht betrokken partij (klager en aangeklaagde) de mogelijkheid krijgt zijn standpunt kenbaar te maken, op het standpunt van de andere partij kan reageren en tevens kan beschikken over de informatie of stukken waarop een eventueel oordeel gebaseerd is.

Inspecteur:
een inspecteur van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd

Klachtenfunctionaris:
degene, die conform functiebeschrijving, binnen de organisatie, belast is met de onpartijdige opvang, bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan cliënten hieromtrent. De klachtenfunctionaris van Kraamzorg de Waarden is mevrouw J. de Vos.

Klachtenopvang:
werkzaamheden naar aanleiding van een klacht en in contact met de klager, die gericht zijn op herstel van de relatie en het vertrouwen en zo mogelijk het oplossen van onvrede. Tot deze werkzaamheden kunnen behoren:
- het geven van informatie, voorlichting en advies naar aanleiding van vragen en klachten;
- het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

Klager:
- de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande die een klacht uit
- medewerker, in dienst van Kraamzorg de Waarden
- ketenpartner, zorgverlener waarmee wordt samengewerkt.

Leidinggevende:
persoon met een sturende en begeleidende rol ten aanzien van de zorgverlener of medewerker.

Cliënt:
een natuurlijk persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik gemaakt heeft van de diensten en/of voorzieningen van de zorgaanbieder.

Raad van Bestuur (RvB):
het krachtens de statuten van de zorgaanbieder met het dagelijks bestuur belaste orgaan.

Schadeclaim:
een klacht waarbij de klager om een financiële genoegdoening dan wel schadevergoeding verzoekt.

Termijn:
De wettelijke periode van zes weken, eenmalig te verlengen met een periode van vier weken waarbinnen de zorgaanbieder een oordeel over een formele klacht dient te geven. In overleg met klager kan van deze termijn worden afgeweken.

Uitspraak/Oordeel

een schriftelijke weergave van de ingediende formele klacht, de gevolgde procedure, de verzamelde standpunten en feiten, het gemotiveerde oordeel, alsmede eventuele aanbevelingen aan de Raad van Bestuur door de klachtenfunctionaris.

Vertegenwoordiger:
de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt moet betrekken bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt;

Wet:
Wkkgz – wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg;
Wet AVG – wet Algemene Verordening Gegevensbescherming

Zorgaanbieder:
Stichting Kraamzorg de Waarden Groep gevestigd te Schoonhoven.

Zorgverlener/medewerker:
Een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.

Zorg:
Als zorg in de zin van deze wet worden aangemerkt de volgende vormen van hulp:

De Instelling organiseert de zorg zodanig dat steeds sprake is van goede zorg, waaronder in ieder geval wordt verstaan zorg die voldoet aan de Professionele Standaard, waaronder de kwaliteitsstandaard, bedoeld in artikel 1, onderdeel z van de Zorgverzekeringswet. Onder goede zorg wordt voorts verstaan zorg van goede kwaliteit en van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is, tijdig wordt verleend, is afgestemd op de reële behoeften van de cliënt en waarbij de cliënt op respectvolle wijze wordt behandeld.

DEEL II DOELSTELLING EN REIKWIJDTE

Artikel 2. Doelstelling
Het doel van de klachtenregeling is cliënten, medewerkers en ketenpartners in staat te stellen vragen en/of klachten laagdrempelig op voor hen begrijpelijke en doeltreffende wijze onder de aandacht te brengen van de zorgaanbieder en daarmee:
a. zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de klager en zo mogelijk het wegnemen van zijn ongenoegen, hierbij rechtdoend aan klager en aangeklaagde;
b. voor zo ver mogelijk te komen tot herstel van de relatie en het vertrouwen tussen klager en aangeklaagde;
c. het vinden van een voor partijen bevredigende oplossing voor het door hen geconstateerde ongenoegen;
d. bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de zorgverlening

Artikel 3. Reikwijdte
3.1. Deze regeling voorziet in een uniforme klachtenregeling voor alle cliënten, medewerkers en ketenpartners in relatie tot alle medewerkers/zorgverleners van de zorgaanbieder.

3.2. Alle aan de zorgaanbieder verbonden medewerkers/zorgverleners die door de klachtenfunctionaris worden benaderd, worden geacht volledige medewerking te verlenen, zo nodig op gezag van de Raad van Bestuur.

DEEL III. OMGANG VAN DE ZORGVERLENER MET KLACHTEN

Artikel 4. Uitgangspunten

4.1. De zorgaanbieder bevordert een open klimaat waarin klachten en adviezen door cliënten, medewerkers en ketenpartners positief worden ontvangen en benut. Zij stelt hun ruimschoots in de gelegenheid eventuele klachten en adviezen bespreekbaar te maken door het aanbieden van laagdrempelige klachtenopvang en –bemiddeling.
4.2. De zorgaanbieder stimuleert dat klachten bij voorkeur en zo mogelijk worden afgehandeld op de plek waar ze zijn ontstaan. Klagers en aangeklaagden dienen elkaar bij voorkeur rechtstreeks aan te spreken, in dialoog recht te doen aan de wederzijdse beleving en te zoeken naar mogelijkheden voor herstel van het vertrouwen.
4.3. Indien een klager geen rechtstreeks contact met de aangeklaagde kan of wil hebben, dan wel prijs stelt op ondersteuning of bemiddeling, kan de klachtenfunctionaris hem/haar bij dat laatste behulpzaam zijn.
4.4. De klager kiest binnen de door de zorgaanbieder aangeboden mogelijkheden zoals verwoord in artikel 6, zelf waar hij/zij zijn/haar klacht kenbaar maakt en wil laten afhandelen.
4.5. De zorgaanbieder stimuleert de klager in eerste instantie zijn/haar klacht te bespreken met de aangeklaagde en/of diens leidinggevende. In aanvulling daarop stelt de zorgaanbieder de klager de volgende mogelijkheid ter beschikking:
- een toegankelijke klachtenopvang en –bemiddeling door de klachtenfunctionaris;
4.6. Voor klager en aangeklaagde geldt het beginsel van hoor- en wederhoor.
4.7. De klachtenfunctionaris en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
4.8. De gegevens van klager en aangeklaagde worden op zorgvuldige en vertrouwelijke wijze behandeld en geregistreerd conform het gestelde in artikel 23.
4.9.. Voor het uitvoeren en naleven van de klachtenregeling brengt de zorgaanbieder geen kosten in rekening bij de klager of aangeklaagde.

Artikel 5. Melding calamiteit, mogelijk seksueel misbruik of misdrijf

5.1. De klachtenfunctionaris meldt een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is (geweest) direct aan de Raad van Bestuur. Medewerkers van de zorgaanbieder melden een klacht waarbij mogelijk een calamiteit, seksueel misbruik of een misdrijf aan de orde is (geweest), direct volgens de Procedure Veilig Incident melden.
5.2. Indieners van een melding als bedoeld in artikel 5.1. informeren de klager en zo mogelijk ook de aangeklaagde over de melding.

Artikel 6. Het indienen van een klacht/uiting van onvrede

6.1 Een klacht/uiting van onvrede dient bij voorkeur schriftelijk of digitaal te worden ingediend.
Dit kan via een e-mail naar klachten@kraamzorg.org of via de website van Kraamzorg de Waarden kan digitaal een klachtenformulier worden ingevuld en verzonden,
Per de post kan dit naar:
Kraamzorg de Waarden Groep
T.a.v. de klachtenfunctionaris J. de Vos
Antwoordnummer 19212
2810 WN Schoonhoven
6.2 Indien de klacht/uiting van onvrede zich daartoe leent kan de klacht ook mondeling of telefonisch worden ingediend, waarna de klachtenfunctionaris deze registreert.
6.3 Voor formele klachten is schriftelijke indiening verplicht, zie voor adres in de bijlage.
6.4 Klachten met daarin een verzoek voor schadevergoeding dienen schriftelijk te worden ingediend aan de Raad van Bestuur.
6.5 Een klacht mag alleen worden ingediend door:
a. een cliënt of namens de cliënt met diens toestemming;
b. de vertegenwoordiger van de cliënt;
c. diens nabestaanden, zoals bedoeld in de Wkkgz
d. een medewerker, in dienst van Kraamzorg de Waarden
e. een ketenpartner, waarmee direct wordt samengewerkt.
6.6. Bij de indiening (en verdere afhandeling) van de klacht kan klager zich laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen of gemachtigde persoon.
6.7 Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
6.8 In het geval dat door verloop van tijd een klacht niet meer te beoordelen valt, bericht de klachtenfunctionaris de klager daarover onder vermelding van de gronden.

DEEL V. KLACHTENOPVANG EN -BEMIDDELING

Artikel 7. Uitoefening functie en kader klachtenfunctionaris

7.1. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk en onpartijdig overeenkomstig de Wkkgz , Wet AVG en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De zorgaanbieder onthoudt zich van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht.
7.2. Tot de taken en bevoegdheden van de klachtenfunctionaris behoren onder meer:

- Het bieden van een laagdrempelige opvangmogelijkheid voor klachten/signalen van onvrede.
- Het geven van voorlichting over interne en externe klachtenprocedures.
- Het ondersteunen van klager bij het vaststellen van de klacht/signaal van onvrede en bij het bepalen van zijn/haar doel.
- Het mondeling en schriftelijke bemiddelen met betrekking tot de klacht/signaal van onvrede.
- Het coördineren van een onderzoek, waaronder begrepen het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken bij klager en aangeklaagde.
- Het op vertrouwelijke wijze aanleggen, bijhouden en beheren van een klachtendossier.

- Registreert de klachten/signaal van onvrede die bij hem zijn gemeld, de werkzaamheden die naar aanleiding van klachten/signaal van onvrede zijn verricht en de resultaten daarvan;
- Rapporteert op basis van deze registratie schriftelijk periodiek over zijn werkzaamheden en bevindingen aan het verantwoordelijk management en de Raad van Bestuur;
- Signaleert structurele tekortkomingen in de zorg en kan aan zijn bevindingen aanbevelingen verbinden;
- Draagt zorg voor de dossiervoering van de klachtafhandeling waarbij de bewaring en registratie geschiedt zodanig dat dat de privacy van klager, aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen volgens de geldende wetgeving gewaarborgd is en onbevoegden geen inzage kunnen krijgen.

7.3 De klachtenfunctionaris richt zich bij het uitvoeren van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht/signaal van onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede de klacht/signaal van onvrede betrekking heeft.
7.4 De Raad van Bestuur draagt zorg voor een functiebeschrijving voor de klachtenfunctionaris.
7.5 De klachtenfunctionaris is niet bevoegd tot het behandelen van klachten wanneer door klager een oordeel wordt gevraagd over een juridisch afdwingbare uitspraak wordt gevraagd. In dat geval zal de klachtenfunctionaris de klager verwijzen naar externe instanties.
7.6 De klachtenfunctionaris is niet bevoegd tot het verlenen van ondersteuning bij het op schrift zetten van claims/aansprakelijkstellingen, of klachten aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke rechter en/of andere externe instanties. In dergelijke gevallen wordt de klager verwezen naar externe instanties.
7.7 Schadeclaims worden door de klachtenfunctionaris direct doorgestuurd naar de Raad van Bestuur, waarna deze door de afdeling Financiën in behandeling worden genomen. Bij vragen over (ingediende) schadeclaims wordt de klager verwezen naar de Raad van Bestuur of afdeling Financiën/schadebehandelaar.
7.8 De klachtenfunctionaris kan zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur wenden indien hij van mening is dat hij belemmerd wordt bij de vervulling van zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel of indien hij bij de vervulling van zijn werkzaamheden benadeeld wordt. De Raad van Bestuur doet hiernaar onderzoek en neemt zo nodig passende maatregelen om te waarborgen dat de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden overeenkomstig dit artikel kan verrichten en niet benadeeld wordt wegens de uitvoering van die werkzaamheden.
7.9 Indien de actie van de Raad van Bestuur zoals omschreven in lid 8 niet tot opheffing van de daarin bedoelde belemmering leidt en/of het niet van de klachtenfunctionaris kan worden verwacht dat hij zich gezien de omstandigheden wendt tot de Raad van Bestuur, kan de klachtenfunctionaris zich wenden tot de raad van toezicht van de zorgaanbieder

Artikel 8. Ontvangst klachten

8.1. De klachtenfunctionaris neemt de klacht/signaal van onvrede in ontvangst, ongeacht de wijze waarop deze is ingediend (schriftelijk, telefonisch of mondeling).
8.2. De klachtenfunctionaris informeert de klager binnen 1 week (7 werkdagen) na ontvangst van de klacht/signaal van onvrede over de verdere procedure.

8.3. De klachtenfunctionaris onderzoekt wat de klager met de klacht/signaal van onvrede beoogt en bespreekt met de klager de mogelijkheden om de klacht/signaal van onvrede af te handelen.
Tot de mogelijkheden die de zorgaanbieder heeft behoren:
a. registratie: de klacht/signaal van onvrede wordt gemeld en geregistreerd zonder dat de klager verdere bemoeienis wenst;
b. bemiddeling: de klacht/signaal van onvrede wordt bespreekbaar gemaakt met de aangeklaagde met als doel te komen tot een oplossing van het ongenoegen;
c. behandeling: de klacht wordt onderzocht door de klachtenfunctionaris teneinde een uitspraak te doen over de gegrondheid daarvan.
d. Schadeclaim: de klacht wordt behandeld door de schadebehandelaar die door Raad van Bestuur is aangewezen voor beoordeling van de schadeclaims.
8.4. Indien de aard van de klacht/signaal van onvrede zich hiertoe leent, is een combinatie van trajecten a t/m d mogelijk. Een en ander gebeurt in goed overleg met klager en betrokken medewerkers.
Indien deze mogelijkheden niet toereikend zijn voor het ongenoegen van de klager, geeft de klachtenfunctionaris beknopt informatie over en verwijst naar externe mogelijkheden zoals tuchtrecht, strafrecht en aansprakelijkstelling
8.5. De klachtenfunctionaris biedt de klager desgewenst ondersteuning bij het verwoorden van de klacht binnen de door de zorgaanbieder geboden mogelijkheden tot klachtafhandeling.
De klachtenfunctionaris biedt geen ondersteuning ten behoeve van klachtafhandeling door externe organisaties.

Artikel 9. Klachtenbemiddeling

9.1. Bij klachten/signaal van onvrede over een medewerker wordt(en) eerst aangeklaagde(n) in de gelegenheid gesteld door de klachtenfunctionaris om op de klacht/signaal van onvrede te reageren.
9.2 De klachtenfunctionaris informeert de ter zake verantwoordelijke leidinggevende over de ingediende klacht/signaal van onvrede, respectievelijk het hem/haar betreffende klachtonderdeel, en bespreekt met hem/haar de gewenste (re-)actie.
9.3 In overleg met de verantwoordelijke leiding afdeling/management van de organisatie worden eventuele vervolgstappen bepaald.
9.4 Indien gewenst kan de klachtenfunctionaris bemiddelend en/of ondersteunend aanwezig zijn bij de verdere afhandeling van de klacht/signaal van onvrede.
9.5. De klachtenfunctionaris stelt desgewenst de klager op de hoogte van de reactie(s) van de aangeklaagde en licht indien nodig, de reacties toe.
9.6. De klachtenfunctionaris streeft er naar de klacht/signaal van onvrede binnen 7 werkdagen na binnenkomst in behandeling te nemen en binnen 4-6 weken af te handelen. De behandeling kan zo nodig met 4 weken verlengd worden. Indien de afhandeling langer dan 4 weken duurt, informeert de klachtenfunctionaris de klager hierover.
9.7 Wanneer klager van mening is dat de klacht/signaal van onvrede naar tevredenheid is opgelost, rondt de klachtenfunctionaris de klacht/signaal van onvrede af en registreert dit volgens artikel 8 lid 3 onder a.

DEEL VI. KLACHTENBEHANDELING

Artikel 10. Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris

10.1. De klachtenfunctionaris onderzoekt een klacht en doet schriftelijk advies over de gegrondheid daarvan, indien mogelijk vergezeld van aanbevelingen.
10.2 De klachtenfunctionaris is voor het vervullen van haar taken bevoegd tot:
a. Het doen van zelfstandig onderzoek, waaronder het inwinnen van aanvullende relevante informatie en het opvragen van stukken van klager en aangeklaagde, het toepassen van hoor-, en wederhoor;
b. Het inzien van het cliëntdossier van de klager, voor zover noodzakelijk voor de beoordeling van de formele klacht.
Als het om een inhoudelijke klacht gaat, moet te allen tijde het zorgplan van de cliënt worden ingezien om een reëel advies te kunnen geven.
c. Het raadplegen van interne of externe deskundigen indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat zij over onvoldoende expertise beschikt om een gedegen oordeel over de formele klacht te geven. Zowel klager als aangeklaagde kan de klachtenfunctionaris verzoeken om een advies van een (extern) deskundige. Het verstrekken van benodigde documenten aan de deskundige geschiedt uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de klager.
d. Het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de Raad van Bestuur.
10.3. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd tot het doen van een uitspraak over eventuele verwijtbaarheid of aansprakelijkheid. Bij schadeclaims wordt de klager verwezen naar de Raad van Bestuur. Dit laat onverlet dat de klachtenfunctionaris desgevraagd een oordeel geeft over het al dan niet gegrond zijn van een klacht.
10.4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de ingediende en afgehandelde klachten.
10.5. In situaties waarin deze regeling niet voorziet legt de klachtenfunctionaris de kwestie voor aan de Raad van Bestuur.

Artikel 11. Werkwijze klachtbehandeling formele (ofwel schriftelijke) klacht

11.1. De klachtenfunctionaris informeert de klager binnen één week (7 werkdagen) na ontvangst van de formele klacht.
11.2. Indien een ingediende formele klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet ontvankelijk is, krijgt de klager hiervan – met vermelding van de reden - zo spoedig mogelijk bericht.
11.3. Indien een formele klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat om in behandeling te kunnen worden genomen, stelt zij de klager in de gelegenheid binnen twee weken aanvullende informatie te verschaffen. Bij niet tijdige aanlevering van de desbetreffende informatie kan klager niet ontvankelijk worden verklaard. Indien klager zich terecht beroept op overmacht kan de klachtenfunctionaris besluiten de termijn van twee weken te verlengen. De wettelijke termijn gaat pas in bij complete ontvangst van alle relevante stukken voor behandeling van de formele klacht.
11.4. Indien de klachtenfunctionaris van oordeel is dat de bij haar ingediende formele klacht voor bemiddeling in aanmerking komt en daartoe in een eerder stadium nog geen poging is gedaan, wordt de klager eerst bemiddeling aangeboden. De klager bepaalt vervolgens of de formele klacht als klacht/signaal van onvrede ter bemiddeling wordt overgenomen of dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen door de klachtenfunctionaris.

11.5. Indien de formele klacht in behandeling wordt genomen, krijgt de klager/aangeklaagde hiervan zo spoedig mogelijk bericht met informatie over de verdere procedure.
11.6. De klachtenfunctionaris hanteert het principe van hoor en wederhoor.
11.7. Van de behandeling van de formele klacht wordt een dossier bijgehouden. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de formele klachten, de dossiervoering en archivering.

Artikel 12. Advies klachtenfunctionaris en oordeel Raad van Bestuur

12.1. De klachtenfunctionaris komt na toepassing van hoor en wederhoor tot een advies over de gegrondheid van een formele klacht of klachtonderdeel, indien mogelijk vergezeld van aanbevelingen aan de zorgaanbieder, en legt deze schriftelijk vast.
Een formele klacht is gegrond als de klager in het gelijk wordt gesteld. Een formele klacht is ongegrond als de klager niet in het gelijk wordt gesteld.
12.2. De klachtenfunctionaris stuurt binnen 6 weken na ontvangst van de formele klacht haar advies en eventuele aanbevelingen naar de klager, aangeklaagde en de Raad van Bestuur. Indien naar het oordeel van de klachtenfunctionaris de behandeling van de formele klacht niet binnen 6 weken kan worden afgerond, doet de klachtenfunctionaris daarvan schriftelijk of per e-mail mededeling aan de klager met vermelding van de nieuwe termijn. Deze termijn mag worden verlengd met een maximum van 4 weken.
12.3. De klager behoudt het recht om tussentijds zijn/haar formele klacht in te trekken. De klachtenfunctionaris komt dan niet tot een oordeel over de gegrondheid van de formele klacht. Zij stuurt op basis van de voorgelegde feiten een afsluitend bericht naar klager en aangeklaagde
12.4. Bij de oordeelsvorming streeft de klachtenfunctionaris naar consensus.
12.5. De uitspraak omvat tenminste een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de formele (deel)klacht, inzage in de stukken waarop haar oordeel gebaseerd is, informatie over de wijze van behandeling, eventuele aanbevelingen, een datum en ondertekening. De uitspraak is zo geformuleerd dat deze voor alle betrokkenen duidelijk en navolgbaar is.
12.6. De klachtenfunctionaris draagt hierbij namens de Raad van Bestuur eventuele te nemen aanbevelingen en/of maatregelen aan.
12.7. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor vernietiging van het klachtendossier, twee jaar na beëindiging van de klachtenbehandeling.
12.8. Tegen het advies van de klachtfunctionaris of het oordeel van de Raad van Bestuur is geen beroep mogelijk maar de klachtenfunctionaris/Raad van Bestuur kan het advies/oordeel herzien, als nieuwe feiten en omstandigheden daartoe aanleiding geven.
12.8 Indien klager niet tevreden is over de uitkomst van de formele klachtenprocedure, dan heeft klager de mogelijkheid om de formele klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschilleninstantie, conform artikel 17.

Artikel 13 Behandeling schadeclaim

13.1. Indien de klacht conform artikel 10 als een schadeclaim wordt behandeld, wordt de (hele of gedeeltelijke) behandeling overgedragen aan de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar. Schadeclaims dienen binnen 5 dagen na afsluiting van de zorgverlening te worden ingediend. Deze termijn is volgens Algemene leveringsvoorwaarden kraamzorg vastgesteld.
13.2. Klager ontvangt in beginsel 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de behandeling door de schadebehandelaar waarin onder meer een aanspreekpunt en contactgegevens voor klager is vermeld.

13.3. Binnen 6 weken na datum van de ontvangstbevestiging geeft de schadebehandelaar / aansprakelijkheidsverzekeraar een oordeel over de schadeclaim. Indien de aard van de schadeclaim hiertoe noodzaakt en/of na overleg met klager, kan deze termijn met 4 weken worden verlengd, of van deze termijn kan worden afgeweken.
13.4. De organisatie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade tenzij er sprake is van schuld of grove nalatigheid. In geval de medewerker materiele schade veroorzaakt geldt een eigen risico van € 100,00 per gebeurtenis. Het beschadigde materiaal dient de cliënt te bewaren voor eventuele expertise.

Artikel 14 Uiterste indieningstermijn klacht

Kraamzorg de Waarden hanteert een uiterste indieningstermijn van een klacht van één jaar. De organisatie 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’.

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').*

Artikel 15 Behandeling klacht meerdere zorgaanbieders

15.1 Een gecombineerde behandeling van een klacht kan plaatsvinden indien een klacht die betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend. Wanneer klager prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
15.2 De klachtenfunctionaris spreekt namens de zorgaanbieder met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel van de gezamenlijke klachtafhandeling dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk en wie de coördinatie verzorgt.

DEEL VII. OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 16 Niet in behandeling nemen, intrekking en stopzetting van de klacht/uiting van onvrede

16.1. Indien een klacht door het verstrijken van een bepaalde tijd of door andere omstandigheden in alle redelijkheid niet (goed) verkend kan worden, kan de klachtenfunctionaris besluiten de klacht niet in behandeling te nemen. De klager zal hierover schriftelijk worden geïnformeerd onder vermelding van de reden van het niet in behandeling nemen.
16.2 Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk/digitaal te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt

schriftelijk/digitaal bevestigd aan klager.
16.3 Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, wordt de intrekking schriftelijk bevestigd aan klager onder vermelding van datum van het telefoongesprek en eventueel de reden van intrekking.
16.4. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder besluiten de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien klager zich agressief naar de klachtenfunctionaris of andere medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van de zorgaanbieder kan worden verlangd. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

Artikel 17 Geschilleninstantie

17.1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil. De klager kan dan het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie.
17.2. De klager kan alleen rechtstreeks – zonder oordeel van de zorgaanbieder te vragen - een geschil voorleggen aan de geschilleninstantie indien van hem in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een hem betreffende gedraging van de zorgaanbieder in het kader van de zorgverlening bij de zorgaanbieder indient (artikel 21 lid sub c Wkkgz).
17.3. Een geschil moet binnen een jaar na dagtekening van het in artikel 12 bedoelde oordeel van de zorgaanbieder worden ingediend bij de Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg, zie voor adres in de bijlage. Bij indiening is de cliënt € 52,50 klachtengeld verschuldigd aan de geschillencommissie.

Artikel18 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 19 Registratie en bewaartermijn

19.1. Gegevens betreffende de klager, de aangeklaagde en de klachtenprocedure worden verzameld en verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor een adequate afhandeling van de klacht. De wijze waarop klachtgegevens in een klachtdossier worden bewaard voldoet aan de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk vastgelegd en verwerkt.
19.2. De gegevens die voortkomen uit de klachtenopvang en –behandelingsprocedure worden op systematische wijze verzameld en geëvalueerd en geanonimiseerd gebruikt ten behoeve van beleidsvorming en verbetertrajecten.
19.3. Informatie over een klachtgesprek of –procedure wordt niet in een cliëntdossier opgenomen. Het klachtdossier en alle klachtbescheiden blijven te allen tijde gescheiden van het cliëntdossier van betrokkene(n).
19.4. Vernietiging van het klachtdossier vindt plaats twee jaar na afloop van de klachtprocedure waarop dit dossier betrekking heeft.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen of te melden aan andere instanties onverlet.

Artikel 21 Kosten

21.1 Voor de behandeling van klachten op basis van deze regeling worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.
21.2 De kosten voor externe, op initiatief van de klager of aangeklaagde zelf ingeroepen ondersteuning of bijstand en de kosten van door klager of aangeklaagde zelf bij de klachtafhandeling betrokken vertegenwoordigers, getuigen of deskundigen komen voor rekening van betrokken partij(en) zelf.

Artikel 22 Openbaarmaking klachtenregeling

De Raad van Bestuur draagt er zorg voor dat deze regeling op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van cliënten en hun vertegenwoordigers. Het (actuele) reglement is beschikbaar via de website van Kraamzorg de Waarden.

KWALITEIT EN SLOTBEPALINGEN

Artikel 23 Kwaliteit

23.1. De zorgaanbieder wil lering trekken uit de klachten en daarmee de kwaliteit van haar aanbod voortdurend verbeteren. Hiertoe worden zowel individuele klachten als trends geanalyseerd op verbetermogelijkheden.
23.2. Indien mogelijk worden naar aanleiding van een ingediende klacht preventieve of corrigerende verbetermaatregelen genomen ten einde de kans op herhaling van de klacht te verkleinen of te voorkomen.
23.3. Klachten worden geregistreerd in het registratiesysteem. Met behulp van dit registratiesysteem wordt per halfjaar en per jaar geanonimiseerd managementinformatie gegenereerd en beschikbaar gemaakt voor het Managementteam, Raad van Toezicht en hoofden van de diverse organisatieonderdelen binnen doe organisatie. Op basis van deze informatie vindt analyse plaats van trends.
23.4. Het Managementteam, Raad van Toezicht en hoofden van de diverse organisatieonderdelen ontvangen halfjaar- en jaarrapportages naar aanleiding van de gesignaleerde klachten en krijgen gevraagd of ongevraagd advies over de knelpunten en verbetertrajecten.
23.5. Periodiek vindt overleg met afdeling Kwaliteit en bestuurder, het Managementteam en het hoofden van de diverse organisatieonderdelen van Kraamzorg de Waarden.

Artikel 24 Slotbepalingen

27.1 Vaststelling of wijziging van de klachtenregeling geschiedt door de Raad van Bestuur.
27.2 Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur ter advisering voor aan de afdeling Kwaliteit.
27.3 Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de cliëntenraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.
27.4 Dit klachtenreglement treedt in werking op de dag van vaststelling door de Raad van Bestuur. Hiermee komen eerdere versies van klachtenregelingen te vervallen.

Namens Stichting Kraamzorg de Waarden Groep

Datum: 5 januari 2026

J.J.A. Dorscheidt
Bestuurder

BIJLAGE

Adressen

Kraamzorg de Waarden Groep
T.a.v. de klachtenfunctionaris J. de Vos
Antwoordnummer 19212
2810 WN Schoonhoven
E-mail: klachten@kraamzorg.org

Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Geboortezorg
Postbus 90600, 2509 LP Den Haag