



KLACHTENREGELING

COÖPERATIE KRAAMZORGGROEP U.A.

Harderwijk, augustus 2022

Woord vooraf

De Coöperatie KZG is een samenwerkingsverband voor en door zelfstandige kraamzorgprofessionals. Kraamzorgondernemers kennen het werkveld en begrijpen wat hun cliënten nodig hebben.

Zowel de aangesloten kraamzorgondernemer als de Coöperatie KZG zelf zijn zorgaanbieders waarop de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van toepassing is. Dit betekent o.a. dat de zorgverlening op zodanige wijze georganiseerd moet zijn dat het leidt tot goede zorg. En dat is ook onze intrinsieke intentie en motivatie.

Desalniettemin kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de verleende kraamzorg. Op grond van de wet dient elke zorgaanbieder voor die situaties schriftelijk een regeling te treffen voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Deze klachtenregeling is gemaakt voor cliënten van zowel de Coöperatie als haar leden.

In de regeling staat beschreven waar een cliënt met haar klacht(en) terecht kan en hoe zij dit moet doen.

Heeft u vragen over de aanpak van een klacht of wilt u advies of ondersteuning? Neem dan contact met ons of onze klachtenfunctionaris op.

Harderwijk, augustus 2022

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 – reikwijdte en doelstelling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de behandeling van klachten over zorg zoals omschreven in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De klachtenregeling heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van onvrede en klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht;
- bescherming van de rechtspositie van de klager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van de kraamzorg te bevorderen.

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **Beklaagde:** degene op wie de klacht betrekking heeft. Dit kan zijn de Coöperatie, een Lid en/of een Medewerker.
- b. **Lid:** zelfstandig ondernemend lid van de Coöperatie dat beroepsmatig kraamzorg verleent.
- c. **Cliënt:** een natuurlijke persoon die kraamzorg vraagt of aan wie de Coöperatie of haar leden kraamzorg verleent of heeft verleend. Onder cliënt wordt tevens verstaan de vertegenwoordiger of de nabestaande(n) van de cliënt.
- d. **Coöperatie:** Coöperatie Kraamzorggroep U.A. te Harderwijk.
- e. **Gemachtigde:** iemand die middels een schriftelijke machtiging bevoegd is namens de (ex)Cliënt op te treden.
- f. **Geschillencommissie:** de Geschillencommissie Kleinschalige Zorgaanbieders te Gorinchem.
- g. **Hij/zij:** Waar "hij" staat in deze regeling kan ook "zij" worden gelezen.
- h. **Klaagschrift:** De schriftelijke uiting van een Klacht.
- i. **Klacht:** Een klacht kan zijn:
 - een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening door de Zorgaanbieder, of betrekking hebbend op organisatorische aspecten daarvan;
 - een uiting van ongenoegen over de weigering van een Zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen.
- j. **Klachtbehandelaar:** degene die belast is met de behandeling van een Klacht.

- k. **Klachtenfunctionaris:** de door de Coöperatie aangewezen persoon die ten behoeve van de Coöperatie en haar Leden belast is met opvang en behandeling van Klachten, advisering aan Klager en voeren van regie over de doorloop van de klachtbehandeling. Deze persoon heeft de vrijheid om zonder inmenging van de Coöperatie, het Lid dan wel de Zorgaanbieder zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de geldende beroepsnormen en taakomschrijving.
- l. **Klachtenregeling:** de Klachtenregeling Coöperatie Kraamzorggroep U.A.
- m. **Klager:** de persoon die een klacht indient. Dit kunnen zijn: de Cliënt, een nabestaande van een overleden Cliënt dan wel een (wettelijk) vertegenwoordiger van een Cliënt.
- n. **Medewerker:** een onder verantwoordelijkheid van de Coöperatie dan wel haar Lid werkzaam natuurlijk persoon.
- o. **Wettelijk vertegenwoordiger:** de ouder, voogd, curator of andere vertegenwoordiger op grond van wetgeving of na rechterlijke uitspraak, die namens de Cliënt optreedt om de belangen van de Cliënt die niet tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat is, te behartigen.
- p. **Zorgaanbieder:** De Coöperatie, een Lid of een organisatorisch verband van Leden (maatschap, vennootschap onder firma). Zorgaanbieder en Beklaagde kunnen éénzelfde persoon zijn.

DE KLACHTBEHANDELING

Artikel 3 – Indiening klacht

1. Een Cliënt heeft het recht om over de wijze waarop een Beklaagde zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, een klacht in te (laten) dienen.
2. De Klager richt zich bij onvrede bij voorkeur eerst tot de Beklaagde of -indien aanwezig- diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.
3. De Klager wordt in de gelegenheid gesteld om diens onvrede te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de Cliënt of diens vertegenwoordiger daartegen geen bezwaar maakt.
4. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de onvrede leidt, wordt de Klager gewezen op de Klachtenregeling. Daarbij wordt ook gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen en/of in gesprek te gaan bij de Klachtenfunctionaris (als deze nog niet in beeld is). De Klachtenfunctionaris en de Klager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.
5. De Klager kan, indien de onvrede niet is weggenomen, of wanneer de Klager zich niet rechtstreeks tot de Beklaagde of zijn leidinggevende wil (of durft te) wenden zijn Klacht kenbaar maken bij de Klachtenfunctionaris. Bij het

indienen van een Klacht kan de Cliënt of diens vertegenwoordiger beroep doen op ondersteuning van de Klachtenfunctionaris. Deze ondersteuning bestaat uit het door de Klachtenfunctionaris bijstaan van de Klager bij het formuleren van de (mondelijke) Klacht.

6. Een formele klacht dient schriftelijk te worden ingediend. Dit kan zowel per e-mail als per post.
7. Het Klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam, het telefoonnummer en het adres van de Klager;
 - b. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
 - c. wanneer deze gedraging heeft plaatsgevonden;
 - d. tegen wie de Klacht is gericht;
 - e. een omschrijving van hetgeen de Klager met de klachtbehandeling wil bereiken;
 - f. de handtekening van de Klager.
9. Klager kan zijn klacht te allen tijde intrekken.

Artikel 4 – Niet-behandelen Klacht

1. Een Klacht hoeft niet te worden behandeld indien:
 - a. de gedraging waarover geklaagd wordt langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, dan wel het langer dan een jaar geleden is dat de Beklaagde geweigerd heeft een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van de cliënt te beschouwen;
 - b. de Klacht kennelijk ongegrond is;
 - c. er door Klager reeds eerder een klacht over dezelfde gedraging is ingediend en behandeld;
 - d. indien het belang van de Klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - e. de klacht het algemeen functioneren (zoals beleid en interne regels) van de Coöperatie of haar Lid betreft;
 - f. er inmiddels naar behoren aan de Klacht tegemoet is gekomen door de Coöperatie of haar Lid;
 - g. de Klacht reeds bij een andere bevoegde instantie in behandeling is of door die instantie is afgedaan.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt zowel Klager als Beklaagde(n) zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 5 – Zorgvuldigheid

De Klacht wordt op zorgvuldige wijze onderzocht en is gericht op het herstel van de relatie en het bereiken van een voor Klager en Beklaagde bevredigende oplossing.

Artikel 6 – Inzage dossier

De Klachtbehandelaar heeft recht tot inzage in het kraamdossier, mits hiervoor uitdrukkelijke toestemming is verleend door Klager. Deze toestemming kan worden verkregen middels een machtiging die als bijlage bij deze regeling is gevoegd.

Artikel 7 – Kosten

1. Voor de inschakeling van de Klachtenfunctionaris worden aan Klager geen kosten in rekening gebracht.
2. De kosten die Klager op eigen initiatief maakt, bijvoorbeeld door het inschakelen van een vertegenwoordiger, deskundige of getuige, moeten door klager zelf worden gedragen en komen niet voor vergoeding door de Zorgaanbieder in aanmerking.

(INFORMELE) KLACHTOPVANG

Artikel 8 – Taken Beklaagde

De Beklaagde probeert de relatie met de Klager te herstellen door het ophelderen van misverstanden, het toelichten van onduidelijkheden en/of, het erkennen van fouten dan wel het aanbieden van excuses, en zo nodig te voorzien in een oplossing. Een en ander al naar gelang de omstandigheden. Tevens geeft hij advies over de formele mogelijkheden van klachtbehandeling, indien de informele klachtopvang er niet toe leidt dat naar tevredenheid van de Klager aan diens Klacht tegemoet is gekomen.

Artikel 9 – Registratie werkzaamheden

In het kraamdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de Klacht. De afspraken die uit de klachtopvang volgen worden wel vastgelegd in het kraamdossier.

KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 10 – Benoeming

De Coöperatie benoemt één of meer onafhankelijke deskundige(n) in de functie van Klachtenfunctionaris.

Artikel 11 – Onafhankelijkheid

1. De Klachtenfunctionaris mag niet betrokken zijn (geweest) bij de aangelegenheid waarop de Klacht betrekking heeft.
2. De Klachtenfunctionaris voert zijn functie onafhankelijk uit en mag door de Coöperatie en/of haar leden niet worden benadeeld wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent. Hij kan zijn werkzaamheden naar eigen inzicht verrichten en hoeft daarover geen verantwoording af te leggen aan de Coöperatie en/of haar leden.
3. De functie van klachtenfunctionaris kan niet worden gecombineerd met een andere functie bij de Coöperatie en/of haar leden, indien een dergelijke combinatie kan leiden tot aantasting van de onafhankelijkheid.

Artikel 12 – Geheimhoudingsplicht

Voor de Klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht omtrent al hetgeen tijdens de uitoefening van zijn taak te zijner kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend kan worden geacht.

Artikel 13 – Taken van de Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris ondersteunt Klager en richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een zo bevredigend mogelijke oplossing voor de Klacht. De ondersteuning bestaat al naar gelang de behoeften van Klager uit:

- a. advies met betrekking tot de indiening van een Klacht;
- b. bijstand bij het (schriftelijk) formuleren van de Klacht;
- c. onderzoek naar de mogelijkheden om de Klacht aan de orde te stellen;
- d. advies over eventuele andere klachtprocedures;
- e. bemiddeling tussen klager enerzijds en de Beklaagde(n) anderzijds;
- f. het instellen van zelfstandig onderzoek in geval er sprake is van signalen over een ernstige situatie of klachten met een structureel karakter.

Artikel 14 – Schriftelijke bevestiging

De ontvangst van de Klacht wordt schriftelijk bevestigd. Klager wordt hierbij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 15 – Afschrift aan Beklaagde

Degene op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft (de Beklaagde), ontvangt een afschrift van het Klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken. Tevens wordt hij op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 16 – Afschrift aan de Zorgaanbieder

Een afschrift van het Klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken wordt toegezonden aan de Zorgaanbieder (in het geval de Zorgaanbieder niet tevens Beklaagde is). Tevens wordt deze op de hoogte gesteld van het verloop van de procedure.

Artikel 17 – Einde klachtbehandeling

1. Klachten worden zoveel mogelijk op informele wijze afgedaan. Zodra naar tevredenheid van Klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het voortzetten van de Klachtprocedure. Wel ontvangen Klager, Beklaagde en de Zorgaanbieder een schriftelijke bevestiging van de afhandeling.
2. De Klachtbehandeling eindigt verder in de volgende gevallen:
 - a. met onmiddellijke ingang als de Klager de Klacht intrekt en het schriftelijk bewijs daarvan door de Zorgaanbieder of Klachtenfunctionaris is ontvangen;
 - b. per de datum waarop de Zorgaanbieder of de Klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de Klager mondeling intrekking van de Klacht schriftelijk heeft bevestigd.
3. Indien de Klager gedurende de Klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de Klacht met de nabestaanden worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 18 – Voortgang Klachtprocedure

De Klachtenfunctionaris bewaakt de termijnen en ziet erop toe dat de klacht zorgvuldig wordt behandeld. Hij houdt Klager, Beklaagde en de Zorgaanbieder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de Klacht.

Artikel 19 – Bevoegdheden Klachtenfunctionaris

De Klachtenfunctionaris heeft bij het uitvoeren van zijn taken de volgende bevoegdheden:

- a. het uitnodigen van Klager en Beklaagde tot het geven van een (mondelijke of schriftelijke) toelichting op de klacht;
- b. het voeren van een bemiddelingsgesprek;
- c. toegang tot ruimtes waar Cliënten zich (kunnen) bevinden;
- d. het inwinnen van informatie en opvragen van stukken bij de Zorgaanbieder en/of derden, waaronder begrepen informatie uit het kraamdossier mits hiervoor toestemming is verleend;
- e. het gevraagd en ongevraagd informeren van de Coöperatie, haar leden en hun medewerkers.

Artikel 20 – Inzet deskundige

1. Klager, Beklaagde en de Klachtenfunctionaris kunnen de Zorgaanbieder verzoeken om de mening van een onafhankelijke externe deskundige te vragen.
2. De Zorgaanbieder beslist over de inschakeling van de extern deskundige.
3. De bevindingen van de extern deskundige worden aan de Klager, Beklaagde en de Klachtenfunctionaris meegedeeld.

Artikel 21 – Rapportage en oordeel

1. De Klachtenfunctionaris stelt de Zorgaanbieder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de Klacht, zijn advies daarover alsmede eventuele aanbevelingen en/of conclusies.
2. De Zorgaanbieder besluit of zij de bevindingen, het advies en de eventuele aanbevelingen en/of conclusies overneemt en stelt Klager, Beklaagde en de Klachtenfunctionaris schriftelijk en gemotiveerd in kennis 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.

Artikel 22 – Afhandeltermijn

1. De Klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van het Klaagschrift te zijn afgehandeld.
2. Indien een Klacht mondeling is ingediend, vangt de in lid 1 bedoelde termijn aan nadat deze op schrift is gesteld.
3. De afhandeling van de Klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de Klager en Beklaagde.
4. Verder uitstel is alleen mogelijk voor zover de Klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 23 – Registratie werkzaamheden

1. De Klachtenfunctionaris registreert zijn werkzaamheden, bevindingen en de resultaten daarvan. De geanonimiseerde gegevens worden ten minste één keer per jaar doorgezonden naar de Coöperatie.
2. De dossiervoering, bewaring en registratie geschiedt in overeenstemming met de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
3. De Klager, Beklaagde en de Zorgaanbieder hebben recht op inzage van het dossier van de Klachtenfunctionaris, tenzij gewichtige redenen hiervan zulks verhinderen. Bij weigering van inzage dient dit schriftelijk te worden gemotiveerd.

4. In het kraamdossier wordt geen informatie bijgehouden over de inhoud en de afhandeling van de klacht. De afspraken die uit de klachtbehandeling volgen worden wel vastgelegd in het kraamdossier.
5. De Klachtenfunctionaris bewaart een dossier gedurende minimaal 2 jaar na afsluiten van het dossier, waarna het dient te worden vernietigd, tenzij de Klager eerder om vernietiging gevraagd wordt (en er geen grondslag voor bewaring is), dan wel langer dan 2 jaar indien hiervoor een in de AVG genoemde grondslag bestaat (bijvoorbeeld een gerechtvaardigd belang).

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 24 – Klacht over meerdere zorgaanbieders

1. Indien de Klacht meerdere zorgaanbieders in de zin van de Wkkgz betreft, wordt deze in overleg met die zorgaanbieders gecombineerd behandeld dan wel op een wijze die recht doet aan de samenhang tussen de zorg die de zorgaanbieders verlenen, zodat dit leidt tot een gezamenlijke oordeel dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
2. Voorwaarde voor behandeling als bedoeld in lid 1 is dat Klager heeft gemeld dat hij de Klacht ook bij een andere zorgaanbieder heeft ingediend en toestemming heeft gegeven voor gecombineerde behandeling van de klacht.

Artikel 25 – Geschilleninstantie Wkkgz

Wanneer Klager niet tevreden is met de afhandeling van de Klacht door de Klachtenfunctionaris dan wel de termijnen voor afhandeling zijn overschreden of wanneer in redelijkheid niet kan worden verlangd dat een klacht onder de gegeven omstandigheden door de Klachtenfunctionaris wordt behandeld, kan Klager zijn klacht op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorleggen aan de Geschillencommissie Kleinschalige Zorgaanbieders te Gorinchem (zie hiervoor www.klachtenregeling.nl).

Artikel 26 – Vaststelling en bekendmaking

1. Deze regeling is met terugwerkende kracht in werking getreden op 1 juli 2022. Alle voorgaande regelingen komen hiermee te vervallen.
2. De Coöperatie en haar leden brengen de regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van Cliënten en vertegenwoordigers van Cliënten. De regeling wordt met het oog daarop gepubliceerd op de website van de Coöperatie. Voorts kan de regeling op verzoek kosteloos worden toegezonden.
3. De Coöperatie maakt de regeling op zodanige wijze bekend onder Leden en

Medewerkers dat zij weten wat er van hen wordt verwacht in geval van een Klacht en Cliënt of de Klager in voorkomend geval kunnen informeren over de mogelijkheden van Klachtbehandeling en kunnen verwijzen naar de Klachtenfunctionaris.

Bijlage - Machtiging tot inzage en/of verkrijgen van zorggegevens

Naam klager	
Adres	
Postcode & Plaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Hierbij verklaar ik,, toestemming te verlenen aan de Klachtenfunctionaris van de Coöperatie Kraamzorggroep U.A. en de bij haar aangesloten leden en aan de bij de klachtsituatie Beklaagde(n) om mijn kraamdossier bij de Zorgaanbieder in te zien en/of een afschrift te verkrijgen, ten behoeve van de behandeling van de op door of namens mij ingediende klacht en ten behoeve van het voeren van verweer door Beklaagde(n).

Datum	:	
-------	---	--

Plaats	:	
--------	---	--

Handtekening	:	
--------------	---	--