

## Een klacht? Wat nu?

Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (**Wkkgz**) per 1 januari 2016 is de manier waarop uw kraamzorgorganisatie de klachten afhandelt veranderd. In deze factsheet kunt u in het kort lezen wat dit voor u betekent wanneer u niet tevreden bent over de zorg en/of dienstverlening van uw kraamzorgorganisatie.

Op de website van uw kraamorganisatie kunt u de uitgebreide klachtenregeling nog eens na lezen, ook kunt u de klachtenregeling opvragen bij uw kraamorganisatie. De klachtenregeling heeft tot doel om op juiste wijze recht te doen aan u als cliënt in het geval u een klacht heeft.

### **Uitgangspunt: het samen oplossen**

*Al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris*

### **Wat als er sprake is van ontevredenheid?**

#### **Een informele klacht:**

Het kan natuurlijk zo zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde zorg of diensten vanuit uw kraamzorgorganisatie.

- Als het de *zorg* betreft bespreekt u dit bij voorkeur eerst met uw kraamverzorgende. Als u dit lastig vindt kunt u, wanneer uw organisatie contact met u opneemt om de zorg tot dan toe te evalueren, uw onvrede bespreekbaar maken.

Natuurlijk kunt u ook zelf contact opnemen met uw kraamzorgorganisatie en uw onvrede kenbaar maken.

U kunt daarbij ook vragen naar de leidinggevende van de kraamverzorgende als u dit prettiger vindt.

- U kunt ook ontevreden zijn over een van de andere diensten van uw kraamzorgorganisatie. Uw informele klacht legt u dan neer bij het management van de kraamzorgorganisatie.

Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk kenbaar worden gemaakt. Hierna dient uw kraamzorgorganisatie u op de hoogte te brengen van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris. Als dit niet gebeurt kunt u hier zelf om vragen.

#### **Een formele klacht:**

Formele klachten kunnen alleen schriftelijk worden ingediend. U dient deze klacht via het formulier op de website van uw organisatie in of via de mail.

Uw kraamzorgorganisatie zal dan binnen 1 week contact met u opnemen en u de mogelijkheid geven uw klacht mondeling toe te lichten. Ook nu stelt uw organisatie u op de hoogte van de klachtenregeling en de mogelijkheid om gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.

Indien u dat wenst zorgt uw kraamzorgorganisatie er voor dat uw klacht bij de klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg terecht komt. Deze treedt onafhankelijk op namens de kraamzorgorganisatie en is belast met de opvang van klachten van cliënten, in dit geval die van u.

U kunt in uiterste geval de klachtenfunctionaris ook direct vragen u te assisteren bij het indienen van een klacht.

Het e-mailadres van de klachtenfunctionaris is [klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl)

### Hoe werkt het als uw klacht behandeld gaat worden door de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris zal met beiden partijen het gesprek aangaan, dus zowel met de kraamzorgorganisatie als met u als cliënt.

De klachtenfunctionaris

- Is onafhankelijk
- Gaat uit van feiten
- Onderzoekt de klacht zorgvuldig
- Houdt u en de kraamzorgorganisatie op de hoogte van de voortgang
- Streeft bij voorkeur naar een oplossing die voor beiden bevredigend is,

### Afhandeling klachten

Bij de afhandeling van **informele klachten** wordt er in gesprek tussen uw kraamzorgorganisatie en u als cliënt toegewerkt naar een oplossing en worden er binnen de organisatie stappen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Bij **formele klachten** ontvangt u uiterlijk binnen zes weken een schriftelijke mededeling van de kraamzorgorganisatie waarin

- met redenen is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek naar de klacht heeft geleid.
- is aangegeven welke beslissingen er zijn genomen.
- is aangegeven binnen welke termijn eventuele maatregelen gerealiseerd worden.

### Geschillencommissie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de formele klacht en u gaat niet akkoord dan is er sprake van een geschil. Dit geschil kan door u worden voorgelegd aan de geschillencommissie.

De geschillencommissie volgt bij de behandeling haar eigen regeling.

Uw kraamzorgorganisatie is door haar lidmaatschap bij Bo Geboortezorg lid van de geschillencommissie [Verpleging, Verzorging en Geboortezorg](#).

Meer informatie kunt u vinden op de website [www.geschillencommissiezorg.nl](http://www.geschillencommissiezorg.nl)