



Klachtenreglement van Bureau Kraamzorg Extra

Hoofdstuk 1 Definities

Artikel 1 Bureau Kraamzorg Extra (BKE)

De zorgleverende organisatie.

Artikel 2 Directie

De twee eigenaren van de kraamzorgorganisatie

Artikel 3 Klacht

Een uiting van onvrede met de behandeling of bejegening, m.b.t. de zorgverlening, die door de betrokkene als onjuist, onvoldoende of onterecht wordt ervaren.

Onder zorgverlening door BKE wordt ook begrepen de zorgverlening die niet door, maar wel onder verantwoordelijkheid van BKE wordt verleend.

Een klacht wordt ingedeeld in 3 categorieën:

Categorie 1: Een klacht die door de bereikbaarheidsdienst, de MZ of de directie direct telefonisch is op te lossen en waarbij dit klachtenreglement nog niet in werking treedt maar alleen wordt geregistreerd op het klachtenregistratieformulier pagina 9.

Categorie 2: Een klacht die alleen door de directie in behandeling kan worden genomen en waarbij de klager wordt geïnformeerd over het klachtenreglement. De directie probeert in een persoonlijk gesprek met de klager tot een oplossing te komen.

Categorie 3: Een door de directie in behandeling genomen klacht waarbij de klager of de directie zelf heeft aangegeven niet tot een oplossing te kunnen komen en waarbij de klacht officieel wordt overgedragen aan de externe klachtencommissie.

Artikel 4 Klager

De cliënt die gebruik wil maken, gebruik maakt of heeft gemaakt van de zorgverlening en een klacht indient.

Artikel 5 Interne klachtencommissie (IKC)

De directie van Bureau Kraamzorg Extra

Artikel 6 Externe klachtencommissie (EKC)

Een door de directie van BKE ingestelde externe commissie voor de behandeling van klachten die niet door de interne klachtencommissie kunnen worden opgelost.



Hoofdstuk 2 Behandeling van klachten

Artikel 6 Aanmelding van een klacht

Een klager kan een klacht indienen tot drie maanden na het plaatsvinden van het feit of de gebeurtenis waarover geklaagd wordt. In bijzondere gevallen kan een klacht over een feit of gebeurtenis die langer dan drie maanden geleden heeft plaatsgevonden in behandeling worden genomen, indien het feit of de gebeurtenis later aan de klager bekend is geworden; zulks ter beoordeling van de interne klachtencommissie.

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend tenzij dit het spoedig oplossen van de klacht frustreert.

Aard, categorie en behandeling van de klacht worden geregistreerd op het klachtenregistratieformulier. De klager van een klacht in categorie 2 en 3 ontvangt hiervan een afschrift.

Artikel 7 Behandeling van de klacht

Een klacht in de categorie 1 valt buiten strekking van dit reglement.

Een klacht in categorie 2 wordt in behandeling genomen door de interne klachtencommissie (IKC).

Een categorie 3-klacht wordt door de directie overgedragen aan de externe klachtencommissie (EKC).

Behandeling van een klacht in de 2e categorie door de IKC

De behandeling van de klacht vindt plaats binnen twee werkdagen na binnenkomst van de klacht.

De IKC onderzoekt de toedracht van de klacht door de klager en eventuele betrokkenen te horen.

De IKC zoekt samen met de klager naar een bevredigende oplossing voor de klacht. De IKC noteert bevindingen, afspraken en de termijn van afhandeling op het klachtenregistratieformulier (pagina 9) en stuurt de klager hiervan een afschrift.

De directie draagt zorg voor het nakomen van de afspraken op het klachtenregistratieformulier.

Wanneer klager en IKC niet tot een bevredigende oplossing komen wordt de klacht overgedragen aan de EKC.

Behandeling van een klacht in de 3e categorie door de EKC

De directie van het bureau stelt de klager schriftelijk op de hoogte van de overdracht van de klacht aan de EKC. De directie draagt de klacht over aan de voorzitter van de EKC.

De EKC stelt een datum vast waarop de klacht wordt behandeld. De EKC stelt zowel BKE als de klager in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten tijdens een persoonlijk gesprek.

De EKC kan besluiten dat in voorkomende gevallen schriftelijke toelichting voldoende zal zijn. De klacht wordt door de voltallige commissie behandeld.



1. De klager kan zijn klacht schriftelijk intrekken tijdens de procedure. De behandeling door de commissie wordt hierop gestaakt.
2. Binnen vier weken na aanvang van de behandeling van de klacht neemt de commissie een van de volgende beslissingen:
 - De klacht is niet ontvankelijk
 - De klacht is ongegrond
 - De klacht is geheel of gedeeltelijk gegrond
3. De beslissing wordt door de klachtencommissie gemotiveerd en schriftelijk medegedeeld aan de klager en de directie van het bureau. Hierbij wijst de commissie de klager op de mogelijkheid om in beroep te gaan.
4. Indien de commissie besluit dat de klacht niet ontvankelijk is of dat de klacht gegrond is maar voortkomt uit omstandigheden die niet binnen het bereik van het bureau liggen, geeft de commissie bij de beslissing een advies aan de klager gericht op de mogelijkheid om de klacht bij een daarvoor meer geëigende instantie in te dienen.
5. De voorzitter van de klachtencommissie neemt in spoedeisende gevallen, direct na ontvangst van de klacht, een voorlopige beslissing en deelt deze mee aan de directie van het bureau en aan de klager.

Artikel 8 Gevolg van de uitspraak van de klachtencommissie

1. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard door de klachtencommissie stuurt de directie van het bureau binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak een schriftelijke en gemotiveerde reactie op de uitspraak aan de klager, en een afschrift hiervan aan de klachtencommissie.
2. In het geval dat de commissie tevens aanbevelingen heeft gedaan gericht op maatregelen ten aanzien van de klager, bevat deze reactie het voorstellen van het bureau hoe met het advies van de commissie zal worden omgegaan.

Hoofdstuk 3 Algemene bepalingen

Artikel 9 Vertegenwoordiging

1. De klager kan zich bij het indienen van de klacht en of bij behandeling van de klacht laten vertegenwoordigen. Hiervoor is een schriftelijke verklaring van de klager nodig.
2. De klager kan zich bij indienen van de klacht en/of bij behandeling laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.



- Artikel 10** **Geen behandeling of staken van de behandeling van de klacht**
Een klacht wordt niet of niet verder behandeld indien blijkt dat deze betrekking heeft op gedragingen van een persoon ter zake waarvan:
A. een klacht is ingediend bij de wet ingesteld college dat is belast met tuchtrechtspraak en/of
B. een strafvervolgning is ingesteld
- Artikel 11** **Geheimhouding**
1. Elk lid van de klachtencommissie en voorts een ieder die bij de behandeling van de klacht wordt betrokken is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
2. De klachtencommissie deelt partijen en overige bij de klacht betrokkenen voorafgaand aan elke behandeling van een klacht de in lid 1 omschreven plicht mede.
- Artikel 12** **Verstrekken van inlichtingen**
De directie van BKE verstrekt aan de klachtencommissie inlichtingen voor zover deze de klacht betreffen. De klager wordt geacht hiervoor toestemming te hebben verleend. Wanneer de klacht door een ander dan de cliënt is ingediend kan zonder schriftelijke toestemming van de cliënt geen informatie over de cliënt worden gegeven.
- Artikel 13** **Bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht**
Klager kan bezwaar maken tegen deelneming van een lid van de klachtencommissie aan de behandeling van een klacht. Het bezwaar moet worden gemotiveerd.
De commissie beoordeelt het bezwaar. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht neemt een plaatsvervanger de behandeling van de klacht over.
- Artikel 14** **Terugtrekken door een lid van de commissie**
Een lid van de klachtencommissie kan zich terugtrekken indien zijn onpartijdigheid niet is gewaarborgd. Een plaatsvervanger neemt de behandeling van de klacht over.
- Artikel 15** **Kosten**
Voor een klager zijn er geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Wanneer een klager [juridische] raadspersonen of deskundigen heeft ingeschakeld dient de klager de kosten hiervan voor eigen rekening te nemen.



Hoofdstuk 4 Instellen van een externe klachtencommissie.

Artikel 16 De externe klachtencommissie

De directie van Bureau Kraamzorg Extra draagt zorg voor het bestaan van een onafhankelijke klachtencommissie.

De directie van Bureau Kraamzorg Extra stelt een klachtencommissie in en benoemt drie leden, te weten:

- A. Een voorzitter, bij voorkeur met juridische achtergrond.
- B. Een lid dat wordt geacht georiënteerd te zijn op de werkvelden van het bureau.
- C. Een lid dat het vertrouwen kan genieten van een cliëntenorganisatie. Tevens benoemt de directie van Bureau Kraamzorg Extra voor elk van deze leden op gelijke wijze een plaatsvervanger.
- D. De benoeming van de leden en plaatsvervangend leden geschiedt voor een periode van drie jaar. Zij kunnen voor twee aansluitende perioden worden benoemd. De leden en plaatsvervangend leden van de commissie kunnen door de directie van Bureau Kraamzorg Extra voor de periode waarvoor zij zijn benoemd uit hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens redenen op grond waarvan de handhaving als lid niet kan worden verlangd.

Artikel 17 Kosten van de leden van de externe klachtencommissie.

De leden van de klachtencommissie ontvangen van de directie van Bureau Kraamzorg Extra een vooraf overeengekomen onkostenvergoeding.

Artikel 18 Overige taken van de klachtencommissie.

Indien de externe klachtencommissie in een kalenderjaar klachten heeft behandeld, maakt deze na afloop van dat jaar een verslag ten behoeve van de directie van Bureau Kraamzorg Extra. Dit verslag geeft een overzicht van de binnengekomen en van de behandelde klachten. In dit verslag worden geen namen of tot personen herleidbare gegevens verwerkt.



Klachtenregistratieformulier

Datum melding klacht : _____

Binnengekomen bij : _____

Wijze waarop : mondeling / schriftelijk

Algemene gegevens klager

Naam cliënt : _____

Adres : _____

Woonplaats : _____

Telefoonnummer : _____

Cliëntnummer BKE : _____

Omschrijving klacht

Vermoedelijke oorzaak

Betrokken personen

1. _____ functie _____

2. _____ functie _____

3. _____ functie _____



Categorie klacht : 1 2 3

Behandeling door : _____

Verslag behandeling

Afspraken / aanbevelingen

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Terugkoppeling afspraken/aanbevelingen naar klager

Datum : _____ door: _____

Afhandeling klacht

Datum : _____ door: _____

Handtekening : _____