



Klachtenregeling leden Bo Geboortezorg

Hoe geeft u klachtenafhandeling vorm in uw organisatie



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1. Begripsbepalingen.....	5
Artikel 1 Begrippen.....	5
2. Doel klachtenregeling.....	6
Artikel 2 Doel klachtenregeling .....	6
Artikel 3 Uitgangspunten bij klachtenregeling .....	6
3. Klachtenopvang.....	6
Artikel 4 Klager .....	6
Artikel 5 Ontvankelijkheid van klacht.....	7
4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 6 Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris .....	7
Artikel 7 Klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg .....	8
5. Zorgaanbieder .....	9
Artikel 8 Taken en bevoegdheden zorgaanbieder .....	9
6. Procedure klachtenafhandeling .....	9
Artikel 9 Indienen informele klacht.....	9
Artikel 10 Afhandeling informele klacht.....	10
Artikel 11 Indienen formele klacht.....	10
Artikel 12 Afhandeling formele klacht.....	11
Artikel 13 Afbreken behandeling klacht / stopzetten.....	12
Artikel 14 Dossier bewaren .....	12
7. Geschillencommissie.....	12
Artikel 15 Geschillencommissie.....	12
8. Overige bepalingen .....	13
Artikel 16 Kosten .....	13

Artikel 17	Geheimhouding .....	13
Artikel 18	Overige klacht- en meldmogelijkheden .....	13
Artikel 19	Openbaarmaking klachtenregeling.....	13
Artikel 20	Onvoorziene omstandigheden.....	14
Artikel 21	Vaststelling, wijziging en evaluatie .....	14
Datum van inwerkingtreding .....		14

## Inleiding

Sinds de invoering van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz) per 1 januari 2016 is de wijze van klachtenafhandeling veranderd. De klachtenregeling leden Bo Geboortezorg, gebaseerd op de Wkkgz, is de standaardregeling waar leden van Bo Geboortezorg zich aan dienen te houden bij het omgaan met klachten van cliënten. De regeling voor het inschakelen van de klachtenfunctionaris Bo Geboortezorg maakt hier onderdeel van uit.

## 1. Begripsbepalingen

### Artikel 1 Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. *Client*: een natuurlijke persoon die zorg vraagt of aan wie zorg wordt verleend.
  - b. *Dossier*: de schriftelijke of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van de zorg aan de cliënt.
  - c. *Huiselijke kring*: Een familielid, een huisgenoot, de echtgenoot of voormalig echtgenoot of een mantelzorger.
  - d. *Klager*: de persoon die een klacht heeft ingediend.
  - e. *Klachtenfunctionaris*: de onafhankelijke functionaris die namens de zorgaanbieder belast is met de opvang van klachten van cliënten;
  - f. *Nabestaande*:
    - i. De niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot of de geregistreerde partner van de overledene;
    - ii. andere bloed- of aanverwanten van de overledene, mits deze reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag of daartoe krachtens rechterlijke uitspraak verplicht was
    - iii. degene die reeds vóór de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wier levensonderhoud hij geheel of voor een groot deel voorzag, voor zover aannemelijk is dat een en ander zonder het overlijden zou zijn voortgezet;
    - iv. degene die met de overledene in gezinsverband samenwoonde en in wiens levensonderhoud de overledene bijdroeg door het doen van de gemeenschappelijke huishouding;
    - v. bloedverwanten van de overledene in de eerste graad en in de tweede graad in de zijlijn.
  - g. *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.
  - h. *Zorg*: Zvw-zorg en andere zorg.
  - i. *Zorgaanbieder*: een instelling dan wel een solistisch werkende zorgverlener.
  - j. *Zorgverlener*: een natuurlijke persoon die beroepsmatig zorg verleent.
  - k. *Zvw-zorg*: zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet.
2. Indien een organisatie wordt gevormd door een organisatorisch verband van natuurlijke personen, richten de uit deze regeling voortvloeiende verplichtingen zich tot ieder van die personen.

### *Toelichting*

De begripsbepalingen zijn overgenomen uit artikel 1 van de Wkkgz.

## 2. Doel klachtenregeling

### **Artikel 2 Doel klachtenregeling**

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- a. De individuele klager in zijn recht te zetten.
- b. De zorgaanbieder zijn wettelijke plichten jegens de klager te laten voldoen.
- c. Het creëren van gelijkwaardigheid tussen klager aan aangeklaagde.
- d. Bij te dragen aan het komen tot een voor beide partijen bevredigende oplossing waarbij de relatie tussen klager een aangeklaagde hersteld kan worden.

### **Artikel 3 Uitgangspunten bij klachtenregeling**

1. De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:
  - a. Het verdient altijd de voorkeur dat de klacht gezamenlijk wordt opgelost door de klager of aangeklaagde, al dan niet met inzet van de klachtenfunctionaris.
  - b. De klachtenfunctionaris verzorgt klachtenopvang en – bemiddeling.
  - c. De klager en de aangeklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure.
  - d. Bij de behandeling van de klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Zowel de klager als de aangeklaagde krijgen de gelegenheid om toelichting te geven op de klacht en hebben recht op toelichting op de uitspraak.

## 3. Klachtenopvang

### **Artikel 4 Klager**

1. Over een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening kan schriftelijk een klacht worden ingediend door:
  - de cliënt,
  - een vertegenwoordiger van de cliënt,

- een door de cliënt gemachtigde,
  - een zaakwaarnemer van de cliënt,
  - een nabestaande van de overleden cliënt.
2. Voorts kan over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een cliënt te beschouwen, door die persoon schriftelijk een klacht worden ingediend.

#### **Artikel 5      Ontvankelijkheid van klacht**

1. Een klacht niet ontvankelijk als:
- a. De klacht geen betrekking heeft op de zorgorganisatie of een van haar medewerkers,
  - b. De klacht anoniem is ingediend,
  - c. De klacht zonder instemming van de cliënt is ingediend,
  - d. Een klacht van dezelfde aard door de zelfde klager nog in behandeling is,
  - e. De klacht reeds behandeld is en er geen nieuwe omstandigheden of feiten hebben voorgedaan.
  - f. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.

#### **4.      Onafhankelijke klachtenfunctionaris**

#### **Artikel 6      Taken en bevoegdheden klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris:
- a. Informeert, indien aanbieder en cliënt niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing van de klacht zijn gekomen, over het vervolg van de klachtenregeling;
  - b. kan assisteren bij het omschrijven van een klacht;
  - c. zorgt dat de klacht zorgvuldig wordt onderzocht;
  - d. zorgt dat de klager op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht;

- e. zorgt dat de behandeling van de klacht gericht is op het bereiken van een voor de klager en zorgaanbieder bevredigende oplossing.
2. De klachtenfunctionaris heeft de vrijheid haar werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor haar geldende beroepsnormen en taakomschrijving en zonder inmenging door de zorgaanbieder.
3. Indien de klachtenfunctionaris zich belemmert voelt in het uitoefenen van haar taak maakt zij dit bespreekbaar met de zorgaanbieder. Indien dit geen oplossing biedt meldt de klachtenfunctionaris dit bij Bo Geboortezorg.
4. Om haar taak goed uit te voeren mag de klachtenfunctionaris informatie met betrekking tot de klacht opvragen bij de zorgaanbieder.

#### *Toelichting*

#### *Lid 2*

*De klachtenfunctionaris is aangesloten bij de Vereniging van Klachtenfunctionarissen In de Gezondheidszorg (VKIG) en sluit zich aan bij de door VKIG vastgestelde beroepsnormen en het beroepsprofiel.*

#### **Artikel 7 Klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg**

1. Door gebruik te maken van de klachtenfunctionaris van Bo Geboortezorg geeft zorgaanbieder Bo Geboortezorg het recht een klachtenfunctionaris voor de organisatie aan te stellen.
2. Bo Geboortezorg wijst hiervoor een medewerker aan binnen haar organisatie.
3. Bo Geboortezorg zorgt ervoor dat deze medewerker haar taken onafhankelijk kan uitvoeren.
4. 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.
5. Bo Geboortezorg zorgt dat, indien nodig, een vervangende klachtenfunctionaris beschikbaar is. Dit kan alleen als:
  - a. de functionaris klacht niet onafhankelijk kan behandelen.
  - b. de functionaris om andere redenen haar taken niet volgens deze regeling kan uitvoeren.
6. Indien er een klacht ontstaat over de klachtenfunctionaris, dient deze bij Bo te worden ingediend en zal deze volgens de hier beschreven regeling worden behandeld. De klachtenfunctionaris zal op dat moment worden vervangen volgens artikel 7 lid 5 a.



## 5. Zorgaanbieder

### Artikel 8 Taken en bevoegdheden zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder:
  - a. beoordeelt of een klacht ontvankelijk is;
  - b. zorgt dat in eerste instantie de klacht intern wordt behandeld om te komen tot een bevredigende oplossing tussen cliënt en zorgaanbieder;
  - c. zorgt dat de cliënt, indien niet tot een bevredigende oplossing kan worden gekomen, in contact wordt gebracht met de klachtenfunctionaris;
  - d. is verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht;
  - e. is verantwoordelijk voor het aanleggen van een dossier met betrekking tot de klacht.

## 6. Procedure klachtenafhandeling

### Artikel 9 Indienen informele klacht

1. Een informele klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
2. Een informele klacht kan worden ingediend bij:
  - a. De medewerker over wie de klacht gaat,
  - b. Diens leidinggevende,
  - c. Het management, bij een klacht van algemene zin.

#### *Toelichting*

#### *Lid 2c:*

*Als de klacht geen betrekking heeft op de medewerker of op specifieke door die persoon geleverde zorg maar op de organisatie in het algemeen, kan de klacht worden ingediend bij het management van de organisatie.*

#### **Artikel 10 Afhandeling informele klacht**

1. De medewerker geeft de klager de mogelijkheid op informele wijze de gevoelens en gronden waarop de klacht is gebaseerd te bespreken. De medewerker probeert tijdens een open gesprek een oplossing te vinden en betreft daarbij, met toestemming van die cliënt, haar leidinggevende of anderen als dit bevorderlijk is voor de oplossing.
2. Indien de klager zich in eerste instantie tot de leidinggevende wendt, geldt hetzelfde als in artikel 1 beschreven voor de leidinggevende.
3. De medewerker of leidinggevende attendeert de cliënt de op de klachtenregeling en de mogelijkheid gebruik te maken van de klachtenfunctionaris.
4. De medewerker of leidinggevende onderneemt indien van toepassing stappen binnen de organisatie om herhaling van de klacht te voorkomen.

#### **Artikel 11 Indienen formele klacht**

1. Een formele klacht kan schriftelijk of digitaal bij [klachtenfunctionaris@pkzkraamzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@pkzkraamzorg.nl) worden ingediend.
2. Een klacht kan worden ingediend bij het managementteam (MT) van PKZ of een door hun aangestelde vertegenwoordiger.
3. Het MT bepaalt of de klacht ontvankelijk is. Indien de klacht niet ontvankelijk is laat het MT dit binnen 1 week met opgaaf van redenen weten aan de indiener.
4. Indien de klacht ontvankelijk is, stelt het MT de indiener binnen 1 week op de hoogte van de klachtenregeling en de mogelijkheid gebruik te maken van een klachtenfunctionaris.
5. Indien de klacht niet ontvankelijk blijkt te zijn omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder, stuurt het MT de klacht door naar de betreffende zorgaanbieder. Hiervoor wordt eerst toestemming gevraagd aan de cliënt.
6. De zorgaanbieder betreft een andere zorgaanbieder in de afhandeling van de klacht indien de klacht betrekking heeft op zorg, ondersteuning of hulp die wordt verleent in samenhang met een andere zorgverlener en de klager heeft ook bij die andere zorgverlener een klacht ingediend.

#### *Toelichting*

#### *Lid 2*

*Artikel 7.2 van het uitvoeringsbesluit Wkkgz: De klachtenregeling waarborgt dat in behandeling zijnde klachten, indien de afhandeling namens de zorgaanbieder plaatsvindt door een of meer personen in dienst van de zorgaanbieder of door een of meer daartoe door hem aangewezen derden,*

*ter kennis van de zorgaanbieder worden gebracht, en dat de zorgaanbieder afschrift ontvangt van de schriftelijke mededeling, bedoeld in artikel 17, eerste lid, van de wet.*

*Lid 5*

*Artikel 7.3 lid 1: van het uitvoeringsbesluit Wkkgz: De klachtenregeling waarborgt dat de behandeling van een klacht die betrekking heeft op het handelen van een ander, op zorgvuldige wijze wordt overgedragen aan degene, op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.*

*Lid 6*

*Artikel 7.3 lid 2: De klachtenregeling waarborgt een gecombineerde behandeling van klachten, indien een klacht betrekking heeft op zorg die wordt verleend in samenhang met zorg, ondersteuning of hulp die een ander verleent en de klager heeft doen weten dat hij ook bij die ander een klacht heeft ingediend, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.*

## **Artikel 12 Afhandeling formele klacht**

1. De zorgaanbieder neemt na het in behandeling nemen van de klacht zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één week contact op met de klager zodat deze indien gewenst e.e.a. mondeling kan toelichten.
2. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin:
  - a. met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid,
  - b. welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en
  - c. binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht, al dan niet na inschakeling van de onafhankelijke klachtenfunctionaris, daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het tweede lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.
4. Indien de klacht ook niet binnen de verlengde periode kan worden behandeld, geeft het MT aan de klager aan wanneer zij verwachten de klacht wel te kunnen behandelen. Indien de klager hier niet op kan wachten of het hier niet meer eens is, informeert het MT de klager dat deze zijn klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.

5. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is het MT bevoegd om de klager voor te stellen alsnog de hulp van de klachtenfunctionaris in te schakelen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de Raad van Bestuur de klacht niet in behandeling.
6. De raad van bestuur geeft aan de klager aan dat indien de klacht niet naar dienst tevredenheid is behandeld, hij de klacht kan voorleggen aan de geschillencommissie.

*Toelichting:*

*Lid 1 en 2:*

*Artikel 17 lid 1 Wkkgz: De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven 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 17 lid 2 Wkkgz: Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder noodzaakt, kan de zorgaanbieder de in het eerste lid genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan de klager.*

### **Artikel 13      Afbreken behandeling klacht / stopzetten**

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 14      Dossier bewaren**

1. De zorgaanbieder 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.
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.

## **7.      Geschillencommissie**

### **Artikel 15      Geschillencommissie**

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, en hier niet mee akkoord kan gaan is er een geschil ontstaan.

2. Een geschil kan worden voorgelegd aan de geschillencommissie.
3. De geschillencommissie volgt hierin haar eigen regeling.

## 8. Overige bepalingen

### Artikel 16 Kosten

Er zijn voor de cliënt geen kosten verbonden aan klachtenbehandeling.

### Artikel 17 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot bekendmaking verplicht of uit zijn/haar taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

#### *Toelichting*

*Artikel 23 wvkgz: Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van dit hoofdstuk en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, en voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift ter zake van die gegevens een geheimhoudingsplicht geldt, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van dit hoofdstuk de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.*

### Artikel 18 Overige klacht- en meldmogelijkheden

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

### Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het MT brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door:

1. in de Algemene Voorwaarden behorende bij de overeenkomst naar de regeling te verwijzen;
2. hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken;
3. de regeling op de website van de zorgaanbieder te plaatsen;

#### *Toelichting*

*Artikel 13, vierde lid Wkkgz bepaalt dat de zorgaanbieder de klachtenregeling 'op een daarvoor geschikte wijze' onder de aandacht brengt van de cliënten en hun vertegenwoordigers. Deze bepaling wordt hier geconcretiseerd.*

#### **Artikel 20 Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Bo Geboortezorg.

#### **Artikel 21 Vaststelling, wijziging en evaluatie**

1. Deze regeling is vastgesteld en kan worden gewijzigd door Bo Geboortezorg.
2. Bij wijziging van deze regeling legt Bo Geboortezorg dit ten minste voor aan de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiging van haar leden.
3. Bo Geboortezorg evalueert deze klachtenregeling binnen een jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als zij dit wenselijk vindt.
4. Bo Geboortezorg betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en een vertegenwoordiging van haar leden.

#### **Datum van inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2016.