

# **Klachtenregelement BabyhuisZorg/Kraamzorg Zuid Gelderland**

Inhoudsopgave

Inleiding

Algemene bepalingen

Interne behandeling van klachten

2.1 Ervaringen met zorg- en dienstverlening kenbaar maken

2.2 Interne klachtenprocedure

2.2.1 Indienen van een klacht

2.2.2 Behandeling van de klacht

2.2.3 Registratie en archivering van klachten

Geschillenregeling

## **Inleiding**

BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland B.V. is actief op zoek naar ervaringen van haar cliënten met de zorg- en dienstverlening. Ervaringen van cliënten helpt BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland te ontdekken waar de organisatie goed of minder goed in is.

Een klacht is daarbij voor BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland een belangrijk signaal. Zij wil daar adequaat mee omgaan zodat zij het vertrouwen van de cliënt weet te behouden of te herwinnen. Bovendien kunnen klachten aanleiding zijn om maatregelen te treffen, waardoor voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst opnieuw voordoet.

In de klachtenregeling wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten tijdens de periode van zorg (de zgn.24 uren klachten) en of klachten na de afsluiting van de zorg (via het formulier tevreden over onze ondersteuning)

## **1. Algemene bepalingen**

### **Op welke klachten is de regeling van toepassing?**

De regeling is van toepassing op alle klachten van of namens cliënten aan wie zorg en/of diensten worden of zijn verleend door BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland.

### **Wat wordt verstaan onder een klacht?**

Onder een klacht wordt verstaan elke uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt, door BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland of door diens medewerker(s).

### **Door wie kan een klacht worden ingediend?**

Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, diens wettelijke vertegenwoordiger, diens gemachtigde of diens nabestaanden.

### **Waar kan een klacht worden ingediend?**

Wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger niet tevreden is over de zorg- of dienstverlening, dan is het aan te bevelen dat deze dit als eerste bespreekt met de coördinator BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland.

Indien bovenstaande niet tot een passende oplossing leidt, kan een klacht voor interne behandeling worden ingediend bij de klachtenfunctionaris van het Radboudumc, waar BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland een onderdeel van is. In paragraaf 2.2 leest u hoe dit in zijn werk gaat.

## **2. Interne behandeling van klachten (24 uur klachten)**

### **2.1 Ervaring met zorg- en dienstverlening kenbaar maken**

Rechtstreeks met de betrokken medewerker

Als u of diens vertegenwoordiger niet tevreden is over de zorg- of dienstverlening, dan is het aan te bevelen dat u dit bespreekt met de betreffende medewerker van BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland. Gezamenlijk kan bekeken worden of er een voor alle partijen passende oplossing kan

worden gevonden. Mocht de uitkomst van het gesprek met de medewerker niet leiden tot een passende oplossing, dan kan hierover in contact worden getreden met coördinator BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland. De medewerker of de cliënt zal dit dan doorgeven, waarna er door de coördinator BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland contact met u wordt opgenomen. Het staat u als cliënt of diens vertegenwoordiger ook vrij om uitingen van onvrede rechtstreeks kenbaar te maken aan de coördinator BabythuisZorg Kraamzorg Zuid Gelderland.

### **Indienen van een klacht**

Indien bovenstaande niet het gewenste resultaat geeft en u niet tevreden bent, kan er voor gekozen worden om een klacht in te dienen en deze volgens de interne of externe klachtenprocedure te laten behandelen. Het staat u of diens vertegenwoordiger echter te allen tijde vrij om rechtstreeks een klacht in te dienen en deze volgens de interne of externe procedure te laten behandelen.

## **2.2 Interne klachtenprocedure**

### **2.2.1 Indienen van een klacht**

#### **U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar**

Het kan zijn dat een gesprek over uw onvrede met de betrokken medewerker(s) en/of de leidinggevende niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Misschien wilt u om bepaalde redenen niet met de betrokken medewerker(s) of Leidinggevende in gesprek gaan. In die gevallen, maar ook als u twijfelt, kunt u terecht bij de klachtenbemiddelaar van het Radboudumc. U kunt de klachtenbemiddelaar bellen of schrijven.

#### **Zo werkt de klachtenbemiddelaar**

De klachtenbemiddelaar luistert naar u en bespreekt samen met u wat voor u de beste weg is. Het kan zijn dat u samen uitkomt bij een gesprek met iemand van de betrokken afdeling. Als u dat wenst, is de klachtenbemiddelaar van harte bereid hierbij aanwezig te zijn. Mogelijk kan de klachtenbemiddelaar u helpen het probleem op een andere manier op te lossen of bij een vastgelopen relatie deze helpen doorbreken. Welke weg u ook kiest, in de meeste situaties zal de klachtenbemiddelaar enkele zaken moeten onderzoeken, bijvoorbeeld informatie inwinnen bij de betrokken afdeling(en).

Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen. Als er begrip is voor elkaar kunnen oplossingen voor problemen gemakkelijker worden gevonden. De klachtenbemiddelaar werkt onpartijdig en onbevooroordeeld en heeft een geheimhoudingsplicht.

#### **Adres klachtenbemiddelaar**

U kunt uw onvrede of klacht digitaal, telefonisch of op papier indienen bij de klachtenbemiddelaar. Daarnaast is het mogelijk een afspraak met de klachtenbemiddelaar te maken voor een persoonlijk gesprek.

Postadres:  
Radboudumc  
Afdeling Klachtenbemiddeling  
Huispost 628

Antwoordnummer 540  
6500 VC Nijmegen  
Telefoon: 024 – 361 31 91

Om uw onvrede of klacht te melden, kunt u gebruik maken van het digitale klachtenformulier op de website: [www.radboudumc.nl/klacht](http://www.radboudumc.nl/klacht). Wilt u uw klacht liever op papier indienen, kunt u gebruik maken van het formulier achter in deze folder of een brief schrijven. Om u goed van dienst te kunnen zijn, heeft de klachtenbemiddelaar enkele gegevens van u nodig. Welke dat zijn, vindt u op het 'Formulier melding onvrede of klacht bij de klachtenbemiddelaar'. melding onvrede of klacht bij de klachtenbemiddelaar'. Zie bijlage.

### **2.2.2 Behandeling van de klacht**

De gang van zaken bij klachtenbemiddeling:

Binnen tien werkdagen na de melding van uw onvrede of klacht krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.

De klachtenbemiddelaar streeft ernaar de bemiddeling binnen drie maanden, of zoveel eerder als mogelijk, af te ronden.

De klachtenbemiddelaar informeert de medewerkers die bij uw onvrede of klacht betrokken zijn en hun leidinggevendenden over de melding.

Elke klacht of uiting van onvrede die de klachtenbemiddelaar in behandeling neemt, wordt geregistreerd. Periodiek ontvangen afdelingshoofden/directeuren en Raad van Bestuur een geanonimiseerd overzicht van de binnengekomen meldingen. Daarmee kunnen zij de zorg in verbeteren. Zo nodig adviseert de klachtenbemiddelaar de Raad van Bestuur over te nemen maatregelen.

### **2.2.3 Registratie en archivering van klachten**

#### **Registratie**

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd in een standaard klachtenoverzicht. Minimaal een maal per jaar stelt de klachtenfunctionaris aan de hand hiervan ten behoeve van de directeur van het betreffende gebied of bedrijf een geanonimiseerde rapportage op. Dit omvat aantal en aard van de klachten, of de behandeling daarvan binnen de gestelde termijnen heeft plaatsgevonden, of de klachtenbemiddeling tot voor klagers tot een bevredigend resultaat heeft geleid plus de wijze waarop de klachten zijn opgelost.

#### **Archivering**

De klachten worden digitaal in het Radboudumc bewaard met een bewaartermijn van 10 jaar.

### **3 Geschillenregeling**

U kunt uw klacht digitaal melden via <https://www.radboudumc.nl/patientenzorg/uw-afspraak/uw-rechten-en-plichten/klachten>.

Uw persoonsgegevens worden alleen voor de behandeling van uw onvrede of klacht gebruikt.

Bekijk de klachtenregeling als [PDF bestand](#).