

Klachtenbeleid

Ruimte voor vragen, onvrede en klachten over de kraamzorg

Versie: 3.0

Vastgesteld: 28 juli 2026

Een klacht mag er zijn

De Kraamwolk vindt het belangrijk dat cliënten zich gehoord en serieus genomen voelen. Een vraag, twijfel of klacht helpt De Kraamwolk om samen naar een passende oplossing te zoeken en de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren.

1. Voor wie geldt dit klachtenbeleid?

Dit beleid geldt voor cliënten van De Kraamwolk, hun wettelijk vertegenwoordiger en nabestaanden. Het gaat om onvrede of klachten over de verleende kraamzorg, het handelen of nalaten van een kraamverzorgende of medewerker, of de organisatie van de zorg.

2. Bespreek de onvrede

De cliënt kan de onvrede bespreken met de betrokken kraamverzorgende of rechtstreeks met De Kraamwolk. Dat hoeft niet wanneer dit niet prettig of niet passend voelt. Een klacht kan ook direct schriftelijk worden ingediend of meteen worden besproken met de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Een bericht aan De Kraamwolk kan worden gestuurd naar info@dekraamwolk.nl of per post naar Dalkruid 9, 3903 EV Veenendaal. De Kraamwolk bevestigt de ontvangst en geeft in beginsel binnen drie werkdagen aan wie contact opneemt en wat de vervolgstap is.

3. Een formele klacht indienen

Voor een zorgvuldige behandeling bevat een schriftelijke klacht bij voorkeur:

- naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- de naam van de cliënt, wanneer iemand namens de cliënt klaagt;
- een duidelijke omschrijving van wat er is gebeurd en wanneer;
- op wie of waarop de klacht betrekking heeft;
- wat de klager met de behandeling van de klacht wil bereiken;
- de datum en, bij een brief, een handtekening.

Wanneer informatie ontbreekt, helpt De Kraamwolk of de klachtenfunctionaris bij het aanvullen of formuleren van de klacht. Een klager kan een klacht op ieder moment intrekken.

4. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De Kraamwolk is als zelfstandige kraamzorgorganisatie aangesloten bij Bo Geboortezorg en volgt de Klachtenregeling voor leden van Bo Geboortezorg. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. De ondersteuning is gratis. De klachtenfunctionaris kan uitleg geven, helpen bij het formuleren van de klacht, bemiddelen en meedenken over een oplossing. Wat met de klachtenfunctionaris wordt gedeeld, wordt vertrouwelijk behandeld.

Klachtenfunctionaris Bo Geboortezorg

Telefoon: 085 - 047 19 99

E-mail: klachtenfunctionaris@bogeboortezorg.nl

Adres: Europalaan 500, unit W.4.3 + W.4.4, 3526 KS Utrecht

5. Behandeling en termijnen

1. De ontvangst van een formele klacht wordt schriftelijk bevestigd.
2. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager en degene op wie de klacht betrekking heeft, krijgen de gelegenheid hun visie te geven.
3. De Kraamwolk geeft zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de schriftelijke klacht, een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.
4. Als meer tijd nodig is, kan de termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. De klager ontvangt hierover vóór het einde van de eerste termijn schriftelijk bericht met de reden.
5. Verder uitstel is alleen mogelijk met schriftelijke instemming van de klager.

6. Privacy tijdens de klachtbehandeling

Alle betrokkenen gaan vertrouwelijk om met de klacht. De klachtenfunctionaris krijgt alleen inzage in het kraamdossier wanneer de klager daarvoor uitdrukkelijk toestemming geeft of wanneer een andere wettelijke grondslag dit toestaat. De inhoud en afhandeling van de klacht worden niet in het kraamdossier opgenomen. Afspraken die van belang zijn voor de zorg kunnen daarin wel worden vastgelegd.

Het klachtendossier wordt apart bewaard volgens de klachtenregeling van Bo Geboortezorg en de privacyverklaring van De Kraamwolk. De klachtenregeling hanteert een bewaartermijn van maximaal twee jaar. De bewaartermijn kan alleen worden verlengd wanneer daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat.

7. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, de wettelijke termijn is overschreden of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de klacht eerst bij De Kraamwolk wordt ingediend, kan de cliënt het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. De aansluiting van De Kraamwolk loopt via het lidmaatschap van Bo Geboortezorg. De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak. Meer informatie en het digitale klachtenformulier staan op www.degeschillencommissiezorg.nl.

De cliënt kan voor informatie en advies ook terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Een privacyklacht kan daarnaast worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

8. Leren en verbeteren

De Kraamwolk registreert klachten zorgvuldig en gebruikt geanonimiseerde inzichten om de kwaliteit en veiligheid van de zorg te verbeteren. Een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de zorgverlening of de positie van de cliënt.

Contactgegevens

Organisatie	De Kraamwolk
Adres	Dalkruid 9, 3903 EV Veenendaal
Telefoon	085 - 078 77 88
E-mail	info@dekraamwolk.nl
Registratie	KvK 59355115 AGB-code 33006394

Dit klachtenbeleid is een publieksvriendelijke samenvatting. De Klachtenregeling voor leden van Bo Geboortezorg en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg zijn leidend.