**Klachten regeling Mamma(e) & Babycare**

Middels dit schrijven willen we u informeren over u mogelijkheden wanneer u een klacht heeft over Mamma(e) & Babycare. De meeste problemen kunnen worden opgelost door een goed gesprek tussen zorgaanbieder en client. Neem hiervoor contact op met Mamma(e) & Babycare. Zij horen graag van u wat u graag anders had gezien en zoeken samen met u naar een oplossing.

Hierbij kunt u gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris bij klachtenportaal zorg. Heeft u een klacht dat gerelateerd is aan de lactatiekundige werkzaamheden dan kunt u contact opnemen met de Nederlandse Vereniging voor Lactatiekundigen. Op de website <https://www.nvlborstvoeding.nl/ouders/klachtenprocedure/> vind u meer informatie over hun klachtenprocedure.

Met de invoering van de Wet Kwaliteit en Geschillen Zorg zijn de volgende regels van kracht m.b.t een incident of klacht:

1 informeer altijd eerst de zorgaanbieder omtrent uw onvrede of klacht.

2 Zowel zorgaanbieder als de cliënt kunnen verzoeken om ondersteuning door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

3 De ‘formele’ termijn gaat in na de schriftelijke indiening van de klacht bij de zorgaanbieder.

4 De zorgaanbieder moet nu binnen 6 weken een onderbouwd oordeel geven over de klacht. Dit is de visie van de zorgaanbieder op de klacht, welke beslissingen er zijn genomen en welke maatregelen er naar aanleiding van de klacht worden getroffen.

5 Deze termijn mag eenmalig worden verlengd naar 4 weken. De zorgaanbieder brengt u hiervan op de hoogte, met onderbouwing van de reden.

6 Alleen wanneer de cliënt en de zorgaanbieder het hierover eens zijn, is nog een verlening mogelijk, bijvoorbeeld als er is afgesproken een bemiddelings traject(mediation) in te gaan.

7 Bent u niet tevreden over de oplossing en behandeling van de klacht, dan mag u de klacht laten voorleggen aan de onafhankelijke Geschilleninstantie KPZ.

8 De onafhankelijke geschilleninstantie neemt het oordeel van de zorgaanbieder mee in de behandeling. De geschilleninstantie onderzoekt de situatie, doet een bindende uitspraak waar beiden partijen zich aan moeten houden, en kent eventueel een schadevergoeding toe.

In het klachtenregelement van klachtenportaal zorg en het geschillenregelement van de Stichting Geschilleninstantie KPZ staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen.

De privacy van zorgaanbieders en clienten wordt te alle tijden gewaarborgd.

Bespreek uw klacht altijd eerst met uw zorgverlener. Komt u er samen niet uit? Dan kan zowel de client als de zorgaanbieder contact opnemen met Klachtenportaal Zorg via info@klachtenportaalzorg.nl of vul op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in.

Klachtenregeling lactatiekunde: NVL Lidmaatschaps nummer: 72914

Klachtenregeling en geschillencommisie overig: Klachtenportaal zorg, Lidmaatschaps nummer: 2991