



### **Wat is een review?**

Een review is een beschrijving van je ervaring (positief of negatief). We zien dit als een extra hulpmiddel, waarmee je andere ouders kunt helpen om een keuze te maken. Baby Friendly Nederland vindt het daarom belangrijk dat je een duidelijke motivatie geeft bij je beoordeling.

### **Waarover kun je schrijven in een review?**

Wanneer je een review schrijft kun je verschillende dingen toelichten:

- (Zwangerschaps-)voorlichting: We zijn benieuwd naar hoe goed en volledig je bent voorgelicht over het voeden van je kind en waarom je dat vindt.
- Zorg vlak na de bevalling: We zijn benieuwd naar hoe je werd geholpen vlak na de bevalling. Of de zorgverlener oog en oor had voor jouw wensen en vooral die van je baby. We horen ook graag waarom je dat vindt.
- Zorg in de kraamweek: kreeg je antwoorden op je vragen? Had je het gevoel dat je aan het eind van de kraamweek genoeg wist en om de zorg van je baby volledig op je te nemen? Maar ook: wanneer er meer zorgverleners betrokken waren: wisten ze van elkaar wat ze deden? Gaven ze uitleg als ze het anders deden dan hun collega?
- Zorg voor je oudere kind: kreeg je informatie en uitleg over wat je kind nodig had? Hielp je zorgverlener je op weg bij het combineren van het ouderschap en andere verplichtingen? En werd je verwezen naar bijvoorbeeld mamacafé's of facebookgroepen om je ervaringen met andere ouders te delen?
- Maakte de organisatie reclame voor (bepaalde merken) babyvoeding, spenen of fopspenen? Maak het zo concreet mogelijk! Hoe merkte je dat?

### **Welke kwaliteitseisen hanteren we bij het toetsen van berichten?**

Baby Friendly Nederland hanteert bepaalde kwaliteitseisen waaraan ieder bericht moet voldoen.

- De review moet toegevoegde waarde bieden aan andere ouders.
- De review beschrijft een persoonlijke ervaring.
- De inhoud van het bericht moeten aannemelijk zijn.
- Geen beledigende, suggestieve en/of aanstootgevende taal in de review.
- In de review staan geen e-mailadressen, namen, telefoonnummers en/of website url's.
- De review moet met een geldig e-mailadres geschreven zijn. Baby Friendly Nederland behoudt zich het recht voor een review te verwijderen indien deze met een foutief of ongeldig e-mailadres geschreven is.

Om een zo recent mogelijk beeld te geven aan andere ouders, worden alleen reviews geplaatst die over een ervaring gaat van maximaal een jaar geleden. Indien je review over een ervaring gaat van langer dan een jaar geleden, behoudt Baby Friendly Nederland zich het recht voor de review niet te plaatsen.

Als Baby Friendly Nederland tot de conclusie komt dat een bezoeker in strijd handelt met deze kwaliteitseisen of overigens ongepast handelt, zullen passende maatregelen worden genomen. Zo kan Baby Friendly Nederland berichten aanpassen of verwijderen.

### **Wanneer worden de reviews gecontroleerd?**

Zodra er een review geschreven is, toetst Baby Friendly Nederland de review aan de hand van bovenstaande kwaliteitseisen. We controleren iedere review binnen 72 uur.

**Wat gebeurt er als een bericht afgekeurd wordt?**

Mocht jouw bericht niet voldoen aan bovengenoemde kwaliteitseisen, dan wordt dit niet geplaatst. Je ontvangt hierover een e-mail waarin we aangeven wat je eraan kunt doen om het bericht wel te kunnen plaatsen.

**Zijn de reviews op Baby Friendly Nederland betrouwbaar?**

De betrouwbaarheid van de reviews staat bij ons hoog in het vaandel. Iedere review wordt handmatig gecontroleerd op diverse kwaliteitseisen. Ook doen we speciale betrouwbaarheidschecks, zodat wij zo goed mogelijk kunnen waarborgen dat de reviews ook daadwerkelijk door echte consumenten zijn geschreven.

**Worden reviews verwijderd als gecertificeerde organisaties contact opnemen met Baby Friendly Nederland?**

Het kan voorkomen dat gecertificeerde organisaties contact opnemen met Baby Friendly Nederland. Ze vinden het vaak erg vervelend als ouders een negatieve review schrijven over hun organisatie. Baby Friendly Nederland zal nooit zomaar een review verwijderen van ouders op aanvraag van een gecertificeerde organisatie. Wat we wel doen is hoor en wederhoor toepassen. Indien een gecertificeerde organisatie zich totaal niet vindt in een review en de situatie niet herkent, dan zullen wij onderzoek verrichten naar de desbetreffende review. Baby Friendly Nederland blijft te allen tijde een objectieve rol innemen en zal geen kant kiezen. Als echter duidelijk wordt dat een bepaalde review niet op waarheid berust, zullen wij de betrokken review verwijderen. Naast contact met de betrokken organisatie zullen we vanzelfsprekend ook contact opnemen met de ouders, om hun kant van het verhaal mee te nemen in het onderzoek. Over het algemeen adviseren we de gecertificeerde organisatie een officiële reactie te plaatsen. Slechts in uitzonderlijke situaties zullen we een review verwijderen.