

Klachten



Heb je een klacht? Blijf er niet mee rondlopen

- Hoe gaan we in onze praktijk om met klachten? Wat kun je doen als je ergens niet tevreden over bent? Lees verder als je meer wilt weten over onze klachtenregeling.

Vertel ons wat je dwarszit

Het is belangrijk dat jij je goed voelt bij je verloskundige. Want zwanger zijn is al spannend genoeg. Daarom doen we er alles aan om jou en je kindje goed te begeleiden. Zit je met vragen? Met twijfels? Ben je ergens ontevreden over? Vertel het ons dan. Liefst zo snel mogelijk, maar óók als je er al een tijdje mee rondloopt. Dan praten we er samen over en proberen we er snel iets aan te doen. Misschien kunnen we een misverstand uit de weg ruimen. Of je geruststellen. Of op een manier gaan werken waar jij je prettiger bij voelt.

We maken graag een afspraak voor een gesprek

Het kan gebeuren dat we nét even geen tijd hebben als jij iets met ons wilt bespreken. Dat is vervelend. Maar we vragen je begrip hiervoor. Ons werk is niet altijd goed te plannen. Bevallingen lopen nu eenmaal overal dwars doorheen. We maken graag een aparte afspraak met je. Dan hebben we rustig de tijd om te praten.

Hulp nodig bij het melden van je klacht?

Vind je het prettig als iemand je helpt om de klacht in te dienen? Bel dan naar 0900 - 2437070 (€ 0,10 per minuut). Dat is het telefoonnummer van de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang. De medewerkers van deze afdeling kunnen je meer vertellen over je rechten en adviseren je graag. Ze helpen je ook om het gesprek met ons aan te gaan als je dat moeilijk vindt. Of om een brief te schrijven over de klacht. Kijk op www.zorgbelang-nederland.nl voor meer informatie.

Als we er samen niet uitkomen: de bemiddelaar

We hopen natuurlijk dat het niet zover komt. Maar het kan gebeuren dat we er samen niet uitkomen. Als je dat wilt, kunnen we dan een 'bemiddelaar' om hulp vragen. Dat is een onpartijdig iemand die ons helpt om samen een oplossing te zoeken. Daar is hij of zij speciaal voor opgeleid. Het doel van de bemiddelaar is het vertrouwen tussen jou en ons te herstellen.

Voor een onafhankelijk oordeel: de klachtencommissie KNOV

Als je een onafhankelijk oordeel wilt, kun je je klacht indienen bij de klachtencommissie van de Koninklijke Nederlandse Organisatie voor Verloskundigen (KNOV). Deze klachtencommissie onderzoekt en beoordeelt of je klacht gegrond is. Zo ja, dan zal de commissie ons vragen om onze dienstverlening aan te passen. Meer informatie over de klachtencommissie en de procedure vind je op internet: www.knov.nl. Of neem contact op met de klachtencommissie zelf:

KNOV Klachtencommissie

Postbus 2001, 3500 GA Utrecht

E-mail: evanmackelenbergh@knov.nl

Telefoon: (073) 689 18 90

Een klacht indienen kost niets

Aan alles wat hier besproken is, zijn geen kosten verbonden. Het kost je dus niets om met ons te praten over een klacht, ook niet als we daar een aparte afspraak voor maken. Ook de hulp van de bemiddelaar en klachtencommissie is gratis. Misschien wil je nog andere hulp inschakelen. Bijvoorbeeld van een advocaat, of van een arts voor medisch advies. Die hulp zul je dan wél zelf moeten betalen.

Meer informatie?

Uitgebreidere informatie over deze klachtenregeling voor verloskundige praktijken vind je op de website van de KNOV: www.knov.nl. Of kijk op de website van onze praktijk. Heb je geen internet? Dan hebben wij deze informatie ook op papier voor je. Vraag er gerust naar.