

## Heeft u een klacht? Blijf er niet mee rondlopen

### 1. Bespreek uw klacht met uw verloskundige

Het is belangrijk dat u zich goed voelt bij uw verloskundige. Want zwanger zijn is al spannend genoeg. Daarom doen we er alles aan om u en uw kindje goed te begeleiden. Zit u met vragen? Met twijfels? Bent u ergens ontevreden over? Vertel het ons dan. Liefst zo snel mogelijk, maar óók als u 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 u geruststellen. Of op een manier gaan werken waar u zich prettiger bij voelt.

We maken graag een aparte afspraak met u. Dan hebben we rustig de tijd om te praten. Als u het lastig vindt om het gesprek te voeren, kunt u iemand die u vertrouwt meenemen naar dit gesprek.

### 2. Schakel een klachtenfunctionaris in

Wilt u meer weten over uw rechten of wilt u advies? Of wilt u uw klacht eerst met iemand anders bespreken? Of vindt u het prettig als iemand u helpt bij het indienen van een klacht?

Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionarissen zijn onpartijdig. Zij bespreken met u waarover u ontevreden bent en wat u zou willen bereiken met uw klacht. Zij adviseren u wat u kunt doen. Ze helpen u ook om het gesprek met ons aan te gaan als u dat moeilijk vindt. Of om een brief te schrijven over de klacht. De klachtenfunctionaris kan u en ons helpen om samen een oplossing te zoeken. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

#### *Contact met de klachtenfunctionaris*

Is uw verloskundige aangesloten bij het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg)?  
Neem dan contact op met een klachtenfunctionaris via **[klachtverloskunde.nl](http://klachtverloskunde.nl)**

De verloskundige probeert, eventueel samen met de klachtenfunctionaris, uw klacht binnen zes weken af te handelen. Binnen deze periode ontvangt u van ons bericht wat we hebben gedaan met uw klacht.

### 3. Dien een geschil in bij de Geschilleninstantie Verloskunde

Als u er met de verloskundige en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloskunde. Deze onafhankelijke instantie onderzoekt en beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. De Geschilleninstantie Verloskunde kan een schadevergoeding toekennen tot maximaal € 25.000,-.

#### *Een klacht indienen bij de Geschilleninstantie Verloskunde*

Secretaris: Elsemarie van Mackelenbergh

073 - 689 18 90

[evanmackelenbergh@knov.nl](mailto:evanmackelenbergh@knov.nl)