

# Klachtenregeling voor de verloskundige praktijk

Deze klachtenregeling garandeert onze cliënten dat iedereen in onze praktijk professioneel omgaat met klachten.

## 1 Een klacht indienen

Cliënten kunnen een klacht zowel mondeling als schriftelijk aan ons doorgeven, ook per mail. De inhoud van de klacht staat bij ons voorop. Binnen ons kwaliteitsbeleid zien wij elke klacht als een kans om onze zorg verder te verbeteren. Wij nemen alle twijfels, vragen, ontevredenheid en klachten dan ook zeer serieus.

## 2 Wat verstaan wij onder een ‘klacht’?

Elk signaal van een cliënt dat zij ergens niet tevreden over is, zien wij als een klacht. Het maakt dus niet of de cliënt een officiële klacht indient bij de klachtencommissie of niet. Ook als dat niet gebeurt, vatten wij de ontevredenheid op als klacht.

## 3 Met welke klachten kunnen cliënten bij ons terecht?

### *Algemeen*

Cliënten kunnen klachten bij ons indienen over alles wat met onze praktijk te maken heeft: onze organisatie, de manier waarop wij met cliënten omgaan, ons medisch handelen, ons beleid, onze medewerkers (verloskundigen, waarnemers, de praktijkassistente, de echoscopiste) enzovoort.

### *Klachten over een bevalling in het ziekenhuis*

Met een klacht over een verloskundige van onze praktijk die bij de ziekenhuisbevalling betrokken was, kan de cliënt uiteraard bij ons terecht. Het kan gebeuren dat de klacht niet alleen gaat over deze verloskundige maar ook over medewerkers van het ziekenhuis die bij de bevalling betrokken waren, zoals een gynaecoloog of verpleegkundige. In dat geval kunnen cliënten het beste een klacht indienen bij de klachtencommissie van het ziekenhuis. Dat voorkomt namelijk dat de klacht wordt opgesplitst over twee instanties, wat omslachtig zou zijn voor zowel de cliënt als de zorgverleners. Wij verzoeken cliënten wel om ons te laten weten dat zij een klacht hebben ingediend bij het ziekenhuis. Dan kunnen wij controleren of in de klachtencommissie van het ziekenhuis ook een verloskundige van de KNOV Klachtencommissie zit. Voor een onafhankelijk oordeel is namelijk de deskundigheid van een verloskundige nodig.

### *Klachten over formulieren*

Met klachten over formulieren kunnen cliënten terecht bij de Nederlandse Zorgautoriteit (zie [www.nza.nl](http://www.nza.nl), onder het kopje ‘de consument/formulieren in de zorg’).

## **4 Wie kan een klacht indienen?**

In principe luisteren we naar alle klachten van de cliënt, haar partner of andere direct betrokkenen. Als de partner of een andere naaste een klacht indient over de behandeling van een cliënt, moet de cliënt wél worden betrokken bij het indienen van de klacht.

## **5 Afhandelingsprocedure**

### *Gesprek met de betrokken medewerker*

Bij ontevredenheid over een van onze medewerkers adviseren wij de cliënt om eerst met deze medewerker te praten. Die krijgt dan namelijk de kans om eventuele misverstanden op te helderen of de zorg aan te passen. Als dat niet lukt, kan de cliënt haar ontevredenheid melden bij een andere medewerker. Is er door omstandigheden niet onmiddellijk tijd voor een gesprek? Dan maken wij een afspraak met de cliënt om rustig over de klacht te praten.

### *Bespreking in het team*

Alle klachten worden besproken in ons team van medewerkers. Die werkwijze is onderdeel van ons kwaliteitssysteem: wij willen van elke klacht leren. Een klacht wordt bij ons altijd genoteerd en wij houden bij wat met de klacht wordt gedaan. Daar krijgt de cliënt bericht over, afhankelijk van de situatie in een gesprek of per brief.

## **6 Zorgbelang: hulp en advies**

Cliënten die daar behoefte aan hebben, kunnen voor hulp bij het indienen van klachten bellen naar de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang, telefoonnummer 0900 - 2437070 (€ 0,10 per minuut). De medewerkers van deze afdeling kunnen cliënten adviseren en informeren over hun rechten. Ze helpen cliënten ook om het gesprek met ons aan te gaan als zij dat moeilijk vinden. Voor meer informatie: [www.zorgbelang-nederland.nl](http://www.zorgbelang-nederland.nl).

## **7 Bemiddeling**

Als wij er samen met de cliënt niet uitkomen, kunnen we een bemiddelaar om hulp vragen. Dat kan een cliënt ook zelf doen. Een bemiddelaar is een onpartijdige en speciaal hiervoor opgeleide deskundige die ons helpt om samen een oplossing te zoeken. Het doel van de bemiddelaar is het

vertrouwen tussen de cliënt en ons te herstellen. Het moet iemand zijn waar zowel de cliënt als wij vertrouwen in hebben.

## 8 KNOV Klachtencommissie

Als een cliënt een onafhankelijk oordeel over een klacht wil, kan zij haar klacht indienen bij de klachtencommissie van de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen (KNOV). Deze commissie onderzoekt en beoordeelt of de klacht gegrond is. Zo ja, dan zal de commissie ons vragen om onze dienstverlening aan te passen. De contactgegevens: KNOV Klachtencommissie, postbus 2001, 3500 GA Utrecht. Het e-mailadres is [evanmackelenbergh@knov.nl](mailto:evanmackelenbergh@knov.nl), het telefoonnummer (073) 689 18 90. Meer informatie over de klachtencommissie en de procedure is te vinden op internet: [www.knov.nl](http://www.knov.nl).

## 9 Termijn

Wij stimuleren cliënten om onvrede zo snel mogelijk met ons te bespreken, omdat we er dan snel iets aan kunnen doen. Ook met klachten over gebeurtenissen in het verleden kunnen cliënten echter nog bij ons terecht. Wij bewaren dossiers vijftien jaar. Hoe langer een cliënt wacht, hoe moeilijker het wordt om de klacht goed te behandelen.

## 10 Kosten

Aan het melden, bespreken en afhandelen van klachten zijn geen kosten verbonden, ook niet als we daar een aparte afspraak voor maken. Ook de hulp van de bemiddelaar en klachtencommissie is gratis. Aanvullende hulp die de cliënt zelf inschakelt, bijvoorbeeld van een advocaat of arts, moet de cliënt echter wel zelf betalen.

## 11 Privacy

Wij noteren klachten alleen intern, dus *niet* in de medische dossiers van cliënten. Andere zorgverleners zien dus niet dat een cliënt heeft geklaagd. Als een klacht moet worden besproken met iemand buiten onze praktijk, bijvoorbeeld met een gynaecoloog, dan gebeurt dat anoniem. Is het toch nodig om een naam te noemen, dan vragen we daarvoor toestemming aan de cliënt.