

Klachtenregeling

Het is belangrijk dat je 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. Het is prettig als het contact met de verloskundige en andere professionals in onze praktijk deskundig en aangenaam verloopt. Toch kan het voorkomen dat je een klacht hebt.

1. Bespreek je klacht met je verloskundige

Zit je met vragen? Met twijfels? Ben je ergens ontevreden over? Vertel het ons. We nemen graag de tijd om rustig met je te praten.

We maken graag een afspraak om je ontevredenheid te bespreken, en er samen iets aan te doen. Wellicht een misverstand uit de weg ruimen of een andere manier van werken.

2. Schakel onze klachtenfunctionaris in

Lukt het niet om er samen met ons uit te komen? Of wil je hulp bij het indienen van een klacht? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris van het CBKZ, Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg. De klachtenfunctionarissen zijn onpartijdig en helpen je graag verder met ondersteuning en advies. Ook bemiddelt de klachtenfunctionaris bij het vinden van een oplossing. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

De externe klachtenfunctionaris van het CBKZ is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag (van 09.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur) via 088 - 0245123. Je kunt ook een mail sturen naar klachtverloskunde@cbkz.nl.

De verloskundige probeert, eventueel samen met de klachtenfunctionaris, je klacht binnen zes weken af te handelen.

Een klacht over een eerstelijns verloskundige kun je ook voorleggen aan de Klachtencommissie van de KNOV.

Wat doet de Klachtencommissie?

De klachtencommissie:

- Doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.
- Doet een aanbeveling aan de verloskundige.
- Behandelt de klacht onafhankelijk.
- Hanteert het beginsel van hoor en wederhoor.
- Heeft geheimhoudingsplicht.
- Doet geen uitspraak over aansprakelijkheid van de verloskundige of een schadevergoeding.

Contactgegevens

Klachtencommissie KNOV

Postbus 2001

3500 GA Utrecht

Telefoon 073 – 689 18 90

E-mail: evanmackelenbergh@knov.nl

Meer informatie:

Zie www.klachtverloeskunde.nl