



## VERLOSKUNDIGEN AMERSFOORT

### **Klachtenregeling**

Uiteraard vernemen wij graag dat onze cliënten tevreden zijn, met de door ons geboden zorg. Ook wanneer je niet tevreden bent en klachten hebt met betrekking tot de verleende verloskundige zorg horen wij dit graag van jullie.

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.

### **Schakel een klachtenfunctionaris in**

Wil je meer weten over je rechten of wil je advies? Of wil je uw klacht eerst met iemand anders bespreken? Of vind je het prettig als iemand je helpt bij het indienen van een klacht? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionarissen zijn onpartijdig. Zij bespreken met jou waarover je ontevreden bent en wat je zou willen bereiken met je klacht. Zij adviseren wat je kunt doen. 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. De klachtenfunctionaris kan jou en ons helpen om samen een oplossing te zoeken. Alles wat je de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

Neem contact op met een klachtenfunctionaris via [klachtverloskunde.nl](https://klachtverloskunde.nl)

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

Als je er met de verloskundige en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uitkomt, kun je je klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloskunde. Deze onafhankelijke instantie onderzoekt en beoordeelt of je klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. Kijk voor meer informatie op de [website van de Geschilleninstantie Verloskunde](https://www.geschilleninstantieverloskunde.nl).