

U heeft een klacht over uw verloskundige. Wat nu?

Klachtenregeling DOKh

Een goede relatie tussen u en uw verloskundige is belangrijk. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. U bent ontevreden, u zit met een klacht.

Deze brochure geeft informatie over wat u kunt doen als u een probleem met uw verloskundige heeft. U leest wat de mogelijkheden zijn om uw klacht op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling van DOKh met uw klacht wordt omgaan.

Er samen uitkomen

Probeer eerst in een persoonlijk gesprek met uw verloskundige het probleem te bespreken en op te lossen. Vaak helpt een gesprek verhelderend en voelt u zich gehoord en begrepen. Uw klacht wordt hiermee op een voor u bevredigende manier opgelost.

Lukt dit niet, dan brengt uw verloskundige u in contact met de klachtenfunctionaris van DOKh.

Klachtopvang

U krijgt een gesprek met de klachtenfunctionaris. Deze vangt u met uw klacht als het ware op. De klachtenfunctionaris ondersteunt u gedurende het traject. U kunt hier terecht met uw vragen, u krijgt advies en zo nodig hulp bij het schriftelijk formuleren van de klacht. Als uw klacht helder is, gaat u samen met de Klachtenfunctionaris aan de slag om naar een oplossing te zoeken.

De eerste optie die meestal gekozen wordt is klachtbemiddeling. U kunt bij uw Klachtenfunctionaris aangeven of u hiervoor open staat.

Klachtbemiddeling

Veel klachten kunnen opgelost worden in een gesprek waar een onpartijdige bemiddelaar aan tafel zit. Als zowel u als uw verloskundige aangeven dat bemiddeling gewenst is, dan volgt binnen twee weken een eerste bemiddelingsgesprek. De Klachtenfunctionaris treedt op als bemiddelaar.

Tijdens de bemiddelingsgesprekken krijgen u en uw verloskundige de gelegenheid om toelichting te geven op de gebeurtenis(sen). Als het begrip over en weer groeit, ontstaat vaak weer een werkbare situatie. Het uiteindelijke doel van de bemiddeling is de relatie tussen u en uw verloskundige te herstellen.

Spelregels

- Hulp van de klachtenfunctionaris, de klachtbemiddeling en klachtbehandeling zijn voor u kosteloos.
- Bemiddeling is pas geslaagd als beide partijen het hierover eens zijn.
- Bij bemiddeling wordt uitgegaan van wederzijds respect en vertrouwen.
- Alle betrokkenen in het traject gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.
- De volledige klachtenregeling is te downloaden op www.dokh.nl

Komt u er samen met de Klachtenfunctionaris niet uit?

Komt u er ondanks de bemiddelingsgesprekken niet uit, dan ondersteunt de Klachtenfunctionaris u bij een eventuele volgende stap. Uw klacht wordt dan een geschil.

NB: De indiener van een geschil is zich ervan bewust dat de procedure bij de geschilleninstantie het karakter heeft van een bindend advies (artikel 20 Wkkgz). Door het indienen van het geschil gaat de indiener er vrijwillig en ondubbelzinnig mee akkoord dat de geschilleninstantie het geschil beslecht bij wege van bindend advies en een schadevergoeding kan toekennen van maximaal € 25.000,00. De indiener doet hiermee afstand van zijn recht om het geschil (ook) voor te leggen de bij de wet ingestelde rechter.

Contactgegevens

Stichting DOKh Afdeling Klachten en Geschillen

Robijnstraat 6

1812 RB ALKMAAR

Tel: 072-520 83 25

E-mail: klachtenengeschillen@dokh.nl

Website: www.dokh.nl