

Datum: 15 mei 2019, herzien november 2021
Betreft: VSV – Omgaan met klachten



DUO: A. Mijs en C. van de Donk

Zorgstandaard

In de zorgstandaard staat beschreven dat: *'Ieder VSV heeft een beleid met betrekking tot omgaan met klachten'*.

Achtergrond

Op dit moment is er geen VSV breed beleid omtrent het omgaan met klachten. De 1^e en 2^e lijn organisatie is afzonderlijk en wordt niet gezamenlijk besproken.

- Organisatie klachten binnen de 1^e lijn: Klachten komen terecht bij de klachtencommissie van de KNOV. Deze heeft een uitgebreide klachtenregeling. Een aangeklaagde heeft het recht om kennis te nemen van de klacht, tenzij de klager hier niet mee instemt. De klachten worden uiteindelijk geanonimiseerd bewaard.
- Organisatie klachten binnen de 2^e lijn: (Officiële) Klachten komen terecht bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris pakt de klacht op. Indien het ook de 1^e lijn betreft, worden zij benaderd door de klachtenfunctionaris. De klachten worden in principe alleen besproken met de betrokkenen, echter de klachten mogen anoniem ook in een team worden besproken.
- Organisatie bij kraamzorg: zij hebben een klachtenregeling via BO Geboortezorg organisatie.

Omgaan met klachten met betrekking tot cliënten

1. **Voorlichting** geven, bij het 1^e contact, over de klachtenregeling aan alle cliënten/patiënten. Opties:
 - a. Folder meegeven
zie ook bijlage 1: *'Informatie aan zwangere en partner over hoe om te gaan met een klacht'*
 - b. Poster in wachtkamer
 - c. Verwijzen naar website
 - d. Mondelinge toelichting

2. **Bespreking** van klachten van cliënten binnen het VSV.

Klachten met betrekking tot ketenzorg kunnen worden besproken met aangestelde contactpersonen. Deze contactpersonen (één of meerdere) worden door het VSV bestuur aangesteld, zijnde: zorgprofessional(s) van 1^e lijn, 2^e lijn (kinderarts, gynaecoloog, klinisch verloskundige, arts-assistent, verpleegkundige, etc.) en kraamzorg. De verdeling wordt zo gemaakt dat elke verloskundige praktijk, kraamzorgorganisatie en 2^e lijn, een contactpersoon binnen het VSV hebben toebedeeld. De contactpersonen staan in voor laagdrempelig onderling contact, discretie in omgang met klacht, maken van heldere afspraken i.v.m. onderlinge bereikbaarheid en stellen verbeteracties voor, indien aan de orde.

Omgaan met klachten met betrekking tot zorgprofessionals onderling

De contactpersonen, zoals hierboven beschreven, staan ook in voor omgaan van klachten tussen zorgprofessionals onderling.

Bijlage 1 **Informatie aan zwangere en partner over hoe om te gaan met een klacht**

Verloskundige zorg start in 1e lijn

Heeft u een klacht, aarzel dan niet om daar iets mee te doen. Er wordt vertrouwelijk en zeer zorgvuldig met uw klacht omgegaan. U bepaalt zelf op welk moment, waar en in welke vorm u uw klacht in eerste instantie indient. U heeft verschillende mogelijkheden:

- U kan een gesprek aangaan met uw zorgverlener die u thuis geholpen heeft.
- Klacht aangaande verloskundige praktijk: U kan contact opnemen met een klachtenfunctionaris. 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.

Contact met de klachtenfunctionaris van KNOV (Koninklijke Nederlandse Organisatie voor Verloskundigen) **klachtverloskunde.nl**

<https://klachtverloskunde.nl/>

Als u er met de verloskundige en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloskunde (opgericht op initiatief van de KNOV). Deze onafhankelijke instantie onderzoekt en beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak.

Kijk voor meer informatie op de [website van de Geschilleninstantie Verloskunde](#).

- Klacht aangaande Kraamzorg kan u melden bij uw kraamzorgorganisatie.

Is uw zorg tijdens uw zwangerschap of bevalling overgenomen door zorgverleners van het ziekenhuis, dan kan u uw klacht indienen bij professionals van het ziekenhuis. Ook hier heeft u verschillende mogelijkheden:

- U kan een gesprek aangaan met uw zorgverlener van het ziekenhuis
- U kan gebruik maken van de klachtenregeling van het ziekenhuis:

Anna Ziekenhuis Geldrop:

<https://www.st-anna.nl/klantenservice/contact/klachten/>

Catharinaziekenhuis Eindhoven:

[Klachtenformulier - Catharina Ziekenhuis](#)

Maxima Medisch Centrum Veldhoven:

<https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/tips-complimenten-en-klachten/>

U heeft ook het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure uw klacht in te trekken.

Verloskundige zorg start in 2e lijn

Heeft u een klacht, aarzel dan niet om daar iets mee te doen. Er wordt vertrouwelijk en zeer zorgvuldig met uw klacht omgegaan. U bepaalt zelf op welk moment, waar en in welke vorm u uw klacht in eerste instantie indient. U heeft verschillende mogelijkheden:

- U kan een gesprek aangaan met uw zorgverlener van het ziekenhuis.
- U kan contact opnemen met een klachtenfunctionaris van het ziekenhuis. 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.

Anna Ziekenhuis Geldrop:

<https://www.st-anna.nl/klantenservice/contact/klachten/>

Catharinaziekenhuis Eindhoven:

[Klachtenformulier - Catharina Ziekenhuis](#)

Maxima Medisch Centrum Veldhoven:

<https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/tips-complimenten-en-klachten/>

Heeft u na uw bevalling een klacht over de zorg die u thuis verkregen heeft (verloskundige of kraamzorg) dan heeft u de volgende mogelijkheden:

- U kan een gesprek aangaan met uw zorgverlener die u thuis geholpen heeft.
- Klacht aangaande verloskundige praktijk: U kan contact opnemen met een klachtenfunctionaris buiten het ziekenhuis.

Contact met de klachtenfunctionaris via **klachtverloskunde.nl**

<https://klachtverloskunde.nl/>

Als u er met de verloskundige en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloskunde (opgericht op initiatief van de KNOV). Deze onafhankelijke instantie onderzoekt en beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak.

Kijk voor meer informatie op de [website van de Geschilleninstantie Verloskunde](#).

- Klacht aangaande Kraamzorg kan u melden bij uw kraamzorgorganisatie.

U heeft ook het recht om op elk moment gedurende een klachtenprocedure uw klacht in te trekken.