



zeker over borstvoeding

## Klachtenprocedure

### Klachten bespreken

Het kan voorkomen dat een cliënt, ondanks jouw goedbedoelde zorgverlening, niet tevreden is over de door jou verleende zorg en/of ondersteuning. Het is belangrijk dat je openstaat voor een dergelijke, vervelende, boodschap en proactief het contact met je cliënt opzoekt om hierover tot een gesprek te komen. Bij een open en constructieve communicatie is de kans veel kleiner dat de situatie tot een klacht leidt.

Wanneer je de relatie met je cliënt goed houdt, is de kans groter dat een cliënt in geval van een klacht of ontevredenheid contact met je opneemt en in gesprek wil. Samen kunnen jullie dan trachten tot een oplossing te komen. Op deze manier kun je verdere schade zowel voor de cliënt als voor jou als zorgverlener en/of de beroepsgroep als geheel voorkomen.

Toch kan het gebeuren dat een cliënt niet bereid is tot een gesprek of na een gesprek met jou de uitkomst onbevredigend vindt, bijvoorbeeld omdat ze zich niet of onvoldoende gehoord voelt. De cliënt heeft dan de mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen bij de geschillencommissie waarvan jij lid bent. Deze klachtencommissie moet je op je website vermelden en deze moet gemakkelijk te vinden zijn.

### Wkkgz

Op grond van de 'Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg' (de Wkkgz, die in werking is getreden op 1 januari 2016) is elke lactatiekundige IBCLC wettelijk verplicht ingeschreven te staan bij een externe, onafhankelijke geschilleninstantie. Deze organisatie fungeert in eerste instantie als mediator tussen je cliënt en jou. Wanneer dit niet voldoende is, zijn verdere stappen mogelijk. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend.

### Externe geschilleninstantie Klachtenportaal

Leden van de NVL krijgen korting wanneer zij zich aansluiten bij het Klachtenportaal Zorg, een geschilleninstantie waarmee de NVL afspraken heeft gemaakt.

### Klacht via IBLCE

Daarnaast heeft een cliënt de mogelijkheid om een klacht in te dienen via de IBLCE (International Board of Lactation Consultant Examiners). Meer informatie hierover is te vinden op de website van de IBLCE, waar je ook een in te vullen klachtenformulier aantreft.<sup>1</sup>

### Mogelijke onderwerpen voor een klacht

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- financiële geschillen;
- schending van de privacy;
- onvoldoende communicatie door de lactatiekundige IBCLC;
- onjuist of onvolledig advies;
- onvoldoende rapportage aan cliënt of verwijzer;

<sup>1</sup> Zie <https://iblce.org/wp-content/uploads/2018/12/scope-of-practice-2018.pdf> (2 november 2020).

- gezondheidsschade voor moeder of kind;
- overige schendingen van de gedragscode of beroepsstandaard.

### **Wenselijke aanpak**

Het BKE-hoofddocument omschrijft een aantal aspecten rondom klachten; de lactatiekundige:

- communiceert op respectvolle wijze met de cliënt over klachten die tijdens de zorg ontstaan en zet zich in om waar mogelijk aan de bezwaren en behoeften van de cliënt tegemoet te komen;
- informeert de cliënt over de wijze waarop deze een klacht kan indienen bij een externe partij en de wijze waarop de klachtbehandeling aldaar plaatsvindt;
- kan via de vertrouwenspersoon van de NVL persoonlijke, sociaalemotionele ondersteuning krijgen in geval van een klacht.

### **Opheffing interne klachtencommissie van de NVL**

Op grond van de herziene wettelijke eisen aan klachtenbehandeling, de juridische eisen die daaraan zijn verbonden en de hoge urgentie die het reageren op een eventuele klacht met zich meebrengt, is besloten de interne klachtencommissie van de NVL op te heffen. Er is onvoldoende expertise en tijd beschikbaar om binnen de vereniging recht te doen aan wat het zorgvuldig behandelen van een klacht vereist.

### **Belang van werken volgens de BKE**

In geval van een officiële klacht is het van belang dat je kunt bewijzen dat je werkt volgens de BKE. In het herziene hoofddocument van de BKE is de bepaling opgenomen dat het NVL-bestuur niet meer op structurele basis controleert of de leden volledig overeenkomstig de BKE functioneren en of zij hun websites op alle punten op de BKE hebben aangepast. Het bestuur doet daarom een krachtig beroep op de verantwoordelijkheid van de leden. Leden hebben een ethische verantwoordelijkheid om te voldoen aan de BKE.

De BKE bieden een gestructureerd raamwerk. De BKE zijn een instrument om professionele, hoogstaande zorguitoefening te waarborgen en vormen de basis van ons lactatiekundig vak. Leden dienen zich er dan ook van bewust te zijn dat in geval van problemen of van een klacht, het niet voldoen aan de BKE een rol kan spelen bij eventuele aansprakelijkheid. Onvoldoende kwaliteit van zorg brengt potentieel de cliënt, de organisatie en beroepsgroep als geheel in diskrediet. Het zou tot een waarschuwing of berisping kunnen leiden en kan theoretisch ook een reden voor schorsing of royering zijn, sancties die zijn opgenomen in de Statuten van de NVL. Uiteraard zal zich een dergelijk zware maatregel in de praktijk zelden voordoen, maar het is belangrijk dat leden zich realiseren dat ze een ethische verantwoordelijkheid hebben om aan de BKE te voldoen en zo de kans op klachten te minimaliseren.

Het opheffen van de interne klachtencommissie betekent dat klachten buiten de vereniging in behandeling worden genomen. Een externe geschilleninstantie zal onder andere de BKE als uitgangspunt nemen bij het beoordelen van een klacht over een NVL-lid.