

Klachtenprocedure

Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je van je lactatiekundige IBCLC hebt gehad. We moedigen je allereerst aan om dit met je eigen lactatiekundige IBCLC bespreekbaar te maken. Is de uitkomst onbevredigend of voel je je niet of onvoldoende gehoord, dan kun je een klacht indienen.

Elke lactatiekundige IBCLC is wettelijk verplicht ingeschreven te staan bij een externe geschilleninstantie, waar je als cliënt je klacht kunt indienen. De geschilleninstantie is een onafhankelijke instelling. Deze fungeert in eerste instantie als mediator. Wanneer dit niet voldoende is, zijn ook verdere stappen mogelijk. De uitspraak is bindend.

Als verloskundige en lactatiekundige ben ik aangesloten bij het **Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg (CBKZ)**. CBKZ is bereikbaar via de beveiligde website www.klachtverloskunde.nl. Op deze website vindt je meer informatie over het indienen van je klacht en de contactgegevens van het CBKZ.

Daarnaast is het mogelijk om een klacht tegen een lactatiekundige IBCLC in te dienen via de IBLCE (International Board of Lactation Consultant Examiners), de organisatie die internationaal verantwoordelijk is voor de certificering van en richtlijnen voor lactatiekundigen IBCLC. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de IBLCE, waar ook een in te vullen klachtenformulier te vinden is.

Klachten kunnen de volgende onderwerpen betreffen:

- Financiële geschillen
- Schending van de privacy
- Onvoldoende communicatie door de lactatiekundige
- Onjuist of onvolledig advies
- Onvoldoende rapportage aan klant of verwijzer
- Gezondheidsschade voor moeder of kind
- Overige schendingen van de gedragscode of beroepsstandaard