

Şikâyetiniz mi var? Şikâyetlerinizi belirtin.

Muayenehanemizde şikâyetlere karşı neler yapıyoruz? Herhangi bir konu hakkında memnun değilseniz, ne yapabilirsiniz? Şikâyet düzenlememiz hakkında daha çok bilgi isterseniz, okumaya devam edin.

Aklınıza takılanları bize anlatın

Doğum uzmanınızın yanında kendinizi rahat hissetmeniz önemlidir. Nitekim gebe olmak zaten yeterince heyecan vericidir. Bundan dolayı da çocuğunuza ve size iyi bir şekilde refakat etmek için elimizden geleni yapıyoruz. Sorularınız mı var? Tereddütleriniz mi var? Herhangi bir şeyden hoşnut değil misiniz? Bize anlatın. Tercihen mümkün olduğunca çabuk olmak üzere, var olan tüm şikâyetlerinizi bize bildirebilirsiniz. Böylece birlikte konuşup, çabuk bir şekilde bir şeyler yapmaya çalışırız. Belki herhangi bir yanlış anlamayı ortadan kaldırebiliriz. Ya da endişelerinizi giderebiliriz. Veya kendinizi daha rahat hissedeceğiniz bir şekilde çalışabiliriz.

Bir görüşme için memnuniyetle randevu yaparız

Bizimle bir şey görüşmek istediğinizde, bizim hemen o anda zamanımız olmayabilir. Bu hoş olmayabilir. Fakat buna karşı anlayış göstermenizi rica ediyoruz. Bizim işimiz her zaman iyi bir şekilde planlanamıyor. Nitekim doğum geleceğim demiyor. Sizinle ayrı bir randevuyu memnuniyetle yaparız. Böylece konuşmak için bolca zamanımız olur.

Şikayetinizi bildirirken yardıma mı ihtiyacınız var?

Şikayette bulunmak için birisinin size yardım ettiğinde daha mı rahat oluyorsunuz? O zaman 0900 - 2437070 numarasını (dakikası € 0,10) arayın. Bu Zorgbelang kurumunun Danışmanlık ve Şikayet Hizmet bölümünün telefon numarasıdır. Bu bölümün çalışanları haklarınız ile ilgili size daha fazla bilgi verebilir ve size memnuniyetle tavsiyede bulunabilir. Bizimle görüşmek size zor geliyorsa, bu konuda da size yardımcı olacaklardır. Ya da şikayet hakkında bir mektup yazma ile ilgili yardımcı olabilirler. Ayrıntılı bilgi için www.zorgbelang-nederland.nl sitesine bakınız. Bu web sitesinde farklı dillerde broşürler bulunmaktadır.

İşin içinden birlikte çıkamazsak: ara bulucu

Tabii ki durumun bu aşamaya gelmeyeceğini ümit ediyoruz. Ancak işin içinden birlikte çıkamamamız da mümkündür. Eğer siz isterseniz, bir 'ara bulucudan' yardım isteyebiliriz. Birlikte bir çare bulmamıza yardım eden tarafsız biridir o. Bunun için özel eğitim görmüştür. Ara bulucunun amacı aramızdaki güveni yeniden sağlamaktır.

Bağımsız bir yargı için: şikayetler komisyonu KNOV

Konu hakkında bağımsız bir yargı istiyorsanız, şikayetinizi Hollanda Kraliyet Doğum Uzmanları Birliğine (KNOV) bildirebilirsiniz. Bu şikayet komisyonu şikayetinizi araştırıp, bunun yerinde olup olmadığını yargılıyor. Eğer yerindeyse, komisyon bizden hizmetimizi uyarlamamızı isteyecektir. Şikayet komisyonu ve prosedürü ile ilgili ayrıntılı bilgiyi internette: www.knov.nl sitesinde bulabilirsiniz. Ya da şikayet komisyonunun kendisiyle temasa geçebilirsiniz:

KNOV Klachtencommissie
Postbus 2001, 3500 GA Utrecht
E-posta: evanmackelenbergh@knov.nl
Telefon: (073) 689 18 90

Şikayette bulunmak ücretsizdir

Burada bütün belirtilenlerin herhangi bir masrafı yoktur. Yani şikayetinizi bizimle konuşmanız, ayrı bir randevu yapsak dahi, ücretsizdir. Ara bulucunun ve şikayet komisyonunun yardımları da ücretsizdir. Belki başka bir yardım almak istiyorsunuz. Örneğin bir avukattan, ya da tıbbi tavsiye için bir doktordan. O durumda bu tür yardımın ücretini kendiniz ödemeniz gerekiyor.