

Alle hulp welkom?

De een herinnert haar kraamhulp als een bemoeizuchtig type, de ander denkt met heimwee aan haar terug. Over het consultatiebureau zijn minstens zo veel meningen, blijkt uit onze enquête.

Enquête Mariëlle Schröder
Tekst Judith van Ruiten
Fotografie Joshua Rood, Shutterstock
Styling Anke Helmich

'De kraamhulp in Nederland is een zegen. Het is echt fijn om ondersteuning aan huis te hebben direct na de geboorte van een kind', zegt een deelnemer aan onze enquête. Net als de meeste respondenten is deze moeder positief over de zorg van de kraamhulp.

Eind 2014 ondervroegen we bijna 400 ouders over de zorg die zij en hun kinderen ontvingen de eerste paar jaar na de geboorte. Zowel de kraamzorg en het consultatiebureau als de huisarts kwamen aan bod.

Allereerst de kraamhulp. Bijna 9 op de 10 ouders vond haar vriendelijk. 'Zorgzaam' en 'deskundig' scoorden hoog, met respectievelijk 77 en 75%. En 84% maakte dankbaar gebruik van haar adviezen, over bijvoorbeeld voeden, verzorging van het kind, slapen en het op gang brengen van de borstvoeding. Ook de toewijzing van het aantal uren kraamhulp verliep meestal naar wens.

Een tevreden moeder over haar kraamhulp: 'Ze was zo betrokken dat ze ons na de bevalling zelfs kwam opzoeken in het ziekenhuis in haar eigen tijd.' Veel ouders zijn het met haar eens. Ze herinneren hun kraamhulp als een echte topper. Ook beschreven ouders de kraamhulp als doortastend, meelevend, hartelijk en soms zelfs grappig.

KLACHTEN

Maar er is ook kritiek. Soms gaat het zelfs om voorvallen met serieuze gevolgen voor het welzijn van moeder en kind. Zo communiceerden een kraamhulp en verloskundige niet goed over het te korte tongriempje van een baby die daardoor niet kon drinken. Later bleek de pasgeborene bovendien een koemelkallergie te hebben, maar dit had de kraamhulp volgens de ouders erg laat door. >



Wat vind je van de begeleiding door de kraamhulp?

Vriendelijk	88%
Zorgzaam	77%
Deskundig	75%
Professioneel	69%
Rustig	64%
Informatief	61%
Betuttelend	3%
Niet deskundig	3%
Nutteloos	3%
Bazig	2%
Onprofessioneel	2%
Gehaast	1%
Onverschillig	1%
Onvriendelijk	1%
Onzeker	1%
Andere eigenschappen	10%

Wat vind je van de tips die je kreeg van de kraamzorg?

Bruikbaar	50%
Zeer bruikbaar	34%
Neutraal	11%
Weet ik niet/niet van toepassing	3%
Onbruikbaar	2%

Heb je weleens een klacht geuit over de kraamzorg?

Nee	85%
Ja	13%
Anders	2%

Wist je dat het ontvangen van kraamzorg niet verplicht is?

Ja, dat wist ik	56%
Nee, dat wist ik niet	43%
Anders	1%

Wist je dat het niet verplicht is het consultatiebureau te bezoeken?

Ja, dat wist ik	51%
Nee, dat wist ik niet	47%
Anders	2%

Heb je contact gehad met je huisarts vlak na je bevalling?

Nee, geen contact met de huisarts gehad	50%
Ja, de huisarts is langsgelaten	36%
Ja, de huisarts heeft gebeld	11%
Anders	7%

Wat vind je van de begeleiding door het consultatiebureau?

Informatief	63%
Vriendelijk	62%
Deskundig	46%
Professioneel	43%
Betuttelend	39%
Rustig	31%
Zorgzaam	25%
Nutteloos	13%
Bazig	12%
Gehaast	10%
Niet deskundig	7%
Onprofessioneel	6%
Onvriendelijk	4%
Onverschillig	3%
Onzeker	3%
Weet ik niet	1%
Andere eigenschappen	12%

Heb je wel eens een klacht geuit over het consultatiebureau?

Nee	86%
Ja	12%
Overig	2%

Een ander kindje ontwikkelde een plat achterhoofd, omdat de kraamhulp verzuimde te vertellen dat de baby telkens op een andere kant moest liggen. De begeleiding van de borstvoeding verloopt ook niet altijd naar wens, zo blijkt uit de reacties. Een van de moeders was meer te spreken over de adviezen

van de lactatiedeskundige dan die van de kraamhulp. Veel andere ergernissen hadden gelukkig minder serieuze gevolgen, maar ze verstoorden wel de roze babywolk. Zo geven sommige hulpen tegenstrijdige adviezen: 'De ene keer moest ik mijn kindje laten huilen, de andere keer juist niet. En dan mocht mijn zoontje weer wel en dan weer niet op mijn buik liggen. Om gek van te worden.' Iets minder op de voorgrond treden zou volgens sommige ouders ook een goed idee zijn. Want zij misten daardoor intieme momenten met hun pasgeborene. Een op de acht respondenten besloot het er niet bij te laten en uitte een klacht over de kraamzorg. Veel van hen waren gelukkig uiteindelijk wel tevreden over hun kraamtijd. Ze kregen bijvoorbeeld een nieuwe kraamhulp toegewezen. Maar het liep niet altijd goed af: sommige ouders ontvingen geen enkele reactie op hun klacht. Hiernaast lees je wat je kunt doen als je zelf

Tip

Je kunt je klacht ook plaatsen op klachtenkompas.nl, een initiatief van de Consumentenbond. De klacht wordt via deze weg direct ingediend bij het betreffende bedrijf onder ons toezicht. Klachten over een andere hulpverlener? Kijk dan eens op onze [wegwijzer voor zorgklachten via consumentenbond.nl](http://www.wegwijzer-voor-zorgklachten-via-consumentenbond.nl) onder het kopje 'Klachten en problemen'.

een klacht hebt over de kraamzorg of het consultatiebureau.

GEHAAST

Het consultatiebureau scoort over het algemeen goed bij onze respondenten. 6 op de 10 ouders vonden de adviezen informatief en eenzelfde aantal vult in dat het personeel vriendelijk was. Bijna 5 op de 10 ouders

waren te spreken over de deskundigheid van de medewerkers. Ook de informatie die je krijgt, wordt door veel ouders gewaardeerd. Maar ook hier zijn verbeterpunten. Maar liefst 39% vond de benaderingswijze betuttelend en zo'n 13% vond de adviezen zelfs nutteloos. Een enkeling klaagde over bazig en gehaast personeel. Zo maakte een arts zich zorgen over een te laag geboortegewicht, terwijl hij had kunnen weten dat de oorzaak in vroeggeboorte lag. Er blijken zelfs regionale verschillen te zijn: 'Met mijn eerste kind in Rotterdam-Zuid ging het er gehaaster en rommeliger aan toe dan met mijn tweede kind in Nijmegen.' Het valt ouders met meerdere kinderen op dat veel adviezen in de loop van de jaren veranderen: 'Het verbaast ons hoe alles is veranderd in twee jaar tijd', zegt een moeder. 'Bij ons eerste kind moesten we alle flesjes en het kolfapparaat elke dag uitpakken, terwijl het bij de tweede voldoende was om de spullen in een sopje te doen.'



DE ENE KEER MOEST IK HEM LATEN HUILEN, DE ANDERE KEER JUIST NIET

Ongeveer 12% van de respondenten uitte daadwerkelijk een klacht over het consultatiebureau. Ze kregen in veel gevallen excuses, maar dat gebeurde niet altijd.

GEFELICITEERD!

De huisarts is een opvallende afwezige na de bevalling. De helft van de respondenten heeft geen enkele vorm van contact gehad met de huisarts. Ook geen telefoontje om te feliciteren. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) is niet verrast over deze uitkomsten. Jako Burgers, verbonden aan het NHG: 'In onze "Standaard zwangerschap en kraamperiode" staat omschreven dat het kraambezoek van de huisarts vooral een sociale functie heeft. Het is dus geen verplichting en een bezoek tijdens de eerste week na de bevalling kan zelfs onduidelijkheid geven over wie het aanspreekpunt is bij problemen.'

In 36% van de gevallen kwam de dokter wel langs en bij 11% van de respondenten belde hij op. Dat werd bijzonder gewaardeerd. De ouders waren zeer te spreken over het deskundige en professionele advies. Slechts 1 op de 10 ouders vond het gesprek met de huisarts nutteloos.

VERPLICHT OF NIET?

Bijna alle geënquêteerden (98%) bezochten of bezoeken regelmatig het consultatiebureau. Dat dit, net als het ontvangen van kraamzorg, niet verplicht is blijkt bijna de helft van de ouders niet te weten. Ook uit onderzoek van branchevereniging Actiz blijkt dat 98% van de ouders met kinderen onder de 1 het consultatiebureau bezoekt. 'Het zou zonde zijn om geen gebruik te maken van deze laagdrempelige gratis zorg', vindt Pauline Fuhri van branchevereniging Actiz. 'Ouders kunnen er terecht met al hun vragen en dat is zeker bij een eerste kind heel erg fijn.'

Heb je een klacht?

De Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg behandelt onder meer klachten over de kraamzorg en het consultatiebureau (zie sgc.nl). Daarbij kan het gaan om een klacht over de zorg, maar ook over de manier van omgang of de informatieverstrekking.

Wat kun je het beste doen bij een klacht?

- Maak je klacht eerst schriftelijk kenbaar aan de zorginstelling.
- Kom je er niet uit, meld dan je klacht bij de **Geschillencommissie Verpleging Verzorging en Thuiszorg**. Doe dit uiterlijk zes maanden na je brief aan de zorginstelling.
- Wil je niet naar de geschillencommissie en heb je een rechtsbijstandsverzekering, dan kun je die inschakelen. Heb je die niet, dan kun je als lid van de Consumentenbond persoonlijk juridisch advies krijgen via 070 - 445 45 45.