

Nederlandse Beroepsvereniging voor Doula's : NBvD Klachtenregeling 2015

- 1 Begripsbepaling
- 2 Melding
- 3 Klacht en klachtenprocedure
- 4 Criteria voor het indienen van een formele klacht
- 5 Vertrouwelijkheid
- 6 Afronding van de klacht en klachtenprocedure

Ad 1 Begripsbepaling

1.1 Bestuur: Het Bestuur van de NBvD welke is belast met het besturen van de vereniging. Het Bestuur treedt tevens op als klachtencommissie van de beroepsvereniging. Zij kan zich laten adviseren door derden.

1.2 Melding: Een schriftelijke of telefonische uiting van ongenoegen door cliënte over de wijze waarop de doula - lid van de beroepsvereniging - zich in haar functie gedragen heeft of haar diensten heeft geleverd.

1.3 Klacht en klachtenprocedure: een formele schriftelijke uiting van ongenoegen door cliënte over de wijze waarop de doula zich in haar functie heeft gedragen.

De klachtenprocedure geeft aan welke weg er behandeld wordt bij een formele klacht.

1.4 Criteria voor het indienen van een formele klacht

- De klacht wordt niet in behandeling genomen als de doula geen erkend lid is van de NBvD; klachten met betrekking tot aspirant leden o.a. studenten in opleiding worden verwezen naar het opleidings- cq. trainingsinstituut. Doula's in dienst van een zorginstelling bijv. een ziekenhuis vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorginstelling.
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als er geen daadwerkelijke overeenkomst is tussen cliënte en doula
- Als de termijn van één jaar na het incident verstreken is
- Als de klacht anoniem wordt ingediend
- Als er onvoldoende informatie wordt verschaft over de aanleiding
- Als cliënte weigert om haar ongenoegen bespreekbaar te maken met de doula
- Alleen zwangere en recentelijk bevallen vrouwen en wettelijke voogden bij minderjarigen kunnen een klacht indienen.

1.5 Vertrouwelijkheid: elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met betrokkenen besproken. De dossiers worden 5 jaar bewaard en daarna vernietigd.

Ad 2 Melding

2.1 Een cliënte kan binnen 10 werkdagen na het constateren van haar ongenoegen over de handels- of gedragwijze door de doula schriftelijk of telefonisch melding doen bij het Bestuur.

2.2 Het Bestuur stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze (dossier). De dossiers worden 5 jaar bewaard en daarna vernietigd.

2.3 Het Bestuur neemt nota van de melding en zal cliënte adviseren om haar ongenoegen te bespreken met de betreffende doula, indien dit nog niet heeft plaatsgevonden. De cliënte kan zich hierbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

2.4 Indien de melding niet naar de tevredenheid van de cliënt behandeld is kan zij tijdig een schriftelijke klacht indienen bij het Bestuur c.q. Klachtencommissie. Onder tijdig wordt verstaan de termijn van 12 maanden vanaf het moment waarop het incident heeft plaatsgevonden. Indien de schriftelijke klacht niet tijdig wordt ingediend kan dit betekenen dat de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard.

Ad 3 Klacht en klachtenprocedure

3.1 De NBvD hanteert de volgende regels inzake de behandeling van een klacht: Een klacht kan pas ingediend worden nadat cliënte haar ongenoegen geprobeerd heeft te bespreken met de doula. Pas als dit contact tot een onbevredigende uitkomst leidt kan zij een klacht indienen bij de Secretaris van de NBvD c.q. Klachtencommissie: T.a.v. Secretaris Mw. J.C. Ooijens, Oude Schans 156, 1011 LE te Amsterdam. E-mail: secretaris@nbvd.nl

3.2 Een klacht kan schriftelijk + ondertekend ingediend worden bij de secretaris van de NBvD en bevat ten minste:

- Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van cliënte
- Naam van de doula waar de klacht betrekking op heeft
- Relevante beschrijving van de klacht en de gang van zaken wat dat betreft

* De termijn waar binnen een klacht ingediend wordt mag de termijn van 12 maanden niet overschrijden.

3.3 Na ontvangst van de klacht stuurt de secretaris een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klachtencommissie zal eerst besluiten of de klacht ontvankelijk is o.a. de termijn, wie is de cliënt(e), is de doula lid van de NBvD. De klachtmelding wordt geregistreerd. De klachtencommissie toetst ook of cliënte geprobeerd heeft haar ongenoegen te bespreken met de doula. Ook de betreffende doula ontvangt een afschrift van de klacht met het verzoek om binnen 10 werkdagen te reageren (mits zij om legitieme redenen afwezig is, bijv. wegens vakantie of werk in het buitenland.) De cliënte ontvangt ook de schriftelijke reactie van de doula.

3.4 De klachtencommissie doet op basis van de ontvangen stukken onderzoek naar de klacht om zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht. De klachtencommissie kan om nadere aanvullende informatie vragen aan betrokkenen. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid krijgen beiden (cliënte en doula) schriftelijke informatie van het klachtenonderzoek. Hier kunnen zij op reageren binnen een termijn van één week.

3.5 Op basis van alle verkregen informatie vormt de klachtencommissie zich een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en de daarbij passende maatregelen.

Criteria waaraan de klachtencommissie de klacht kan toetsen zijn: **zie de gedragscode**

3.6 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor eventuele kosten voor (rechts)-bijstand door derden. Deze kosten komen voor rekening van de cliënte. Indien de procedure hoge kosten met zich meebrengt voert de klachtencommissie hierover overleg met de penningmeester.

Beide betrokkenen kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke intermediair, aan te stellen door het Bestuur. De kosten hiervan worden tot een maximum van € 300,- betaald door de Beroepsvereniging.

Ad. 4 Criteria voor het indienen van een formele klacht Zie onder punt 1.4

Ad. 5 Vertrouwelijkheid

Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

Ad. 6 Afronding van de klacht en klachtenprocedure

De klachtencommissie streeft er naar om zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 maanden na het indienen van de klacht, haar besluit over de al of niet gegrondheid van de klacht mee te delen. Als de klacht gegrond verklaard is door de klachtencommissie zal de cliënte en doula hierover schriftelijk geïnformeerd worden en welke maatregelen zij opteert om een dergelijke gang van zaken te voorkomen in de toekomst.

Het bestuur kan verschillende aanbevelingen overwegen

Afhankelijk van de ernst van het gebeuren kan het Bestuur de doula een waarschuwing geven en/of gedacht kan worden aan een coaching-traject of een opleidingsverplichting.

Nederlandse Beroepsvereniging voor Doula's

Januari 2015