Klachtenregeling Doula Academie (versie 2020)

1 Klacht en klachtenprocedure
2 Melding
3 Vertrouwelijkheid
4 Afronding van de klacht en klachtenprocedure
5 Begripsbepaling

Ad 1 Klacht en klachtenprocedure
1.1 De Doula Academie hanteert de volgende regels inzake de behandeling van een klacht: Een klacht kan pas ingediend worden nadat cliënte of zorgverlener zijn/haar ongenoegen geprobeerd heeft te bespreken met de doula. Pas als dit contact tot een onbevredigende uitkomst leidt kan hij/zij een klacht indienen bij de hoofd docente van de Doula Academie: Mw. M.E. Bruning, E-mail: maartje@doulaacademie.nl

1.2 Een klacht kan schriftelijk + ondertekend ingediend worden bij de hoofd docente van de Doula Academie en bevat ten minste:
▪Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres van cliënte en/of zorgverlener
▪Naam van de doula waar de klacht betrekking op heeft
▪Relevante beschrijving van de klacht en de gang van zaken wat dat betreft

1.3 Na ontvangst van de klacht stuurt de hoofd docente een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klachtencommissie zal binnen 14 werkdagen besluiten of de klacht ontvankelijk is op basis van o.m. termijn, de cliënt(e), of de doula lid is van de Doula Academie.

De klachtmelding wordt geregistreerd. De klachtencommissie toetst ook of cliënte/zorgverlener geprobeerd heeft zijn/haar ongenoegen te bespreken met de doula. Ook de betreffende doula ontvangt een afschrift van de klacht met het verzoek om binnen 14 werkdagen te reageren (mits zij om legitieme redenen afwezig is, bijv. wegens vakantie of werk in het buitenland). De cliënte/zorgverlener ontvangt ook de schriftelijke reactie van de doula.

1.4 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 of zorgverlener en doula) schriftelijke informatie van het klachtenonderzoek. Hier kunnen zij op reageren binnen een termijn van één week.

1.5 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 staan in de gedragscode. Deze gedragscode is op aanvraag beschikbaar.

1.6 De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor eventuele kosten voor (rechts)-bijstand door derden. Deze kosten komen voor rekening van de cliënte of zorgverlener. Indien de procedure hoge kosten met zich meebrengt voert de klachtencommissie hierover intern overleg. Beide betrokkenen kunnen zich laten bijstaan door een onafhankelijke intermediair, aan te stellen door het docenten team. De kosten hiervan worden tot een maximum van € 300,- betaald door de Doula Academie.

Ad 2 Melding

2.1 Een cliënte of zorgverlener kan binnen 6 maanden na het constateren van zijn/haar ongenoegen over de handels- of gedragswijze door de Academie doula schriftelijk melding doen bij de hoofd docente, Maartje Bruning via maartje@doulaacademie.nl

2.2 De hoofd docente stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze (in geheim klachten dossier). De dossiers worden 5 jaar bewaard en daarna vernietigd.

2.3 De hoofd docente neemt nota van de melding en zal cliënte of zorgverlener adviseren om zijn/haar ongenoegen te bespreken met de betreffende Academie doula, indien dit nog niet heeft plaatsgevonden. De cliënte of zorgverlener kan zich hierbij laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon uit het docenten team. Zij is dan geen lid van de klachtencommissie. Deze vertrouwenspersoon wordt door de Doula Academie benoemd en toegewezen.

2.4 Indien de melding niet naar de tevredenheid van de cliënt of zorgverlener behandeld is kan hij/zij tijdig een schriftelijke klacht indienen bij het docenten team c.q. de klachtencommissie. Onder tijdig wordt verstaan de termijn van 6 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.

2.5 De klacht wordt niet in behandeling genomen als de doula geen erkend lid is van de Doula Academie. Klachten met betrekking tot aspirant Academie Doula's, oud Academie Doula leden of (nog) niet gecertificeerde Academie leden worden verwezen naar het opleidings- cq. het trainingsinstituut waar de doula eerder haar opleiding heeft genoten. Doula's in dienst van een zorginstelling vallen onder de verantwoordelijkheid van de zorginstelling.

De klacht wordt niet in behandeling genomen als

- er geen daadwerkelijke ondertekende overeenkomst is tussen cliënte en doula
- de termijn van een half jaar na het incident verstreken is
- de klacht anoniem wordt ingediend
- er onvoldoende informatie wordt verschaft over de aanleiding
- cliënte of zorgverlener weigert om zijn/haar ongenoegen bespreekbaar te maken met de doula

Alleen zwangere en recentelijk bevallen vrouwen en wettelijke voogden bij minderjarigen kunnen een klacht indienen. Ook kunnen verloskundige zorgverleners uit zowel de eerste, tweede als derde lijn een klacht indienen.

Ad. 3 Vertrouwelijkheid
Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken. Er wordt op geen enkele manier melding van de klacht gemaakt op social media of anderszins in het openbaar besproken met derden. Dit geldt voor zowel de Academie Doula, de klachtencommissie maar ook voor de cliënte of zorgverlener. Het breken van deze vertrouwelijkheid zal als ernstig belemmerend worden beschouwd en kan leiden tot het niet in behandeling nemen van de klacht of als smaad aangemerkt worden.

Ad. 4 Afronding van de klacht en klachtenprocedure
De klachtencommissie streeft ernaar om zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand 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 of zorgverlener en doula hierover schriftelijk geïnformeerd worden en welke maatregelen zij opteert om een dergelijke gang van zaken te voorkomen in de toekomst.

Afhankelijk van de ernst van het voorval kan het docenten team de Academie doula een waarschuwing geven. Ook kan gedacht worden aan een coaching-traject of een opleidingsverplichting. Tevens behoudt het docenten team zich het recht voor de doula per direct het lidmaatschap van de Doula Academie te ontzeggen als laatst mogelijke maatregel.

Ad 5 Begripsbepaling
5.1 Docententeam
Het docententeam van de Doula Academie welke is belast met het onderwijzen van de Academie Doula's. Het docententeam treedt tevens op als klachtencommissie van de Doula Academie. Zij kan zich laten adviseren door derden.

5.2 Melding
Een schriftelijke of telefonische uiting van ongenoegen door cliënte of zorgverlener over de wijze waarop de doula - lid van de Doula Academie - zich in haar functie gedragen heeft of haar diensten heeft geleverd.

5.3 Klacht en klachtenprocedure
Een formele schriftelijke uiting van ongenoegen door cliënte of zorgverlener over de wijze waarop de doula zich in haar functie heeft gedragen. De klachtenprocedure geeft aan welke weg er bewandeld wordt bij een formele klacht.

5.4 Vertrouwelijkheid
Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met betrokkenen in besloten kring besproken. De dossiers worden 5 jaar bewaard en daarna vernietigd.