

Klachtenreglement – Doulapraktijk

1. Inleiding

Mijn doulapraktijk streeft naar zorgvuldige, respectvolle en professionele begeleiding. Toch kan het voorkomen dat je ontevreden bent of een klacht hebt. In dit klachtenreglement lees je hoe je jouw onvrede of klacht kenbaar kunt maken en hoe deze wordt behandeld.

Dit reglement is bedoeld voor cliënten en is openbaar beschikbaar via de website van de praktijk.

2. Uitgangspunten

Bij het omgaan met klachten hanteert de praktijk de volgende uitgangspunten: - Klachten worden serieus genomen. - Er is ruimte voor ieders perspectief en ervaring. - Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. - Het doel is herstel van vertrouwen en verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

3. Bespreekbaar maken van onvrede

Wanneer je ontevreden bent, moedig ik je aan dit zo snel mogelijk met mij te bespreken. Vaak kan een gesprek verheldering geven en samen tot een oplossing leiden.

Je kunt je onvrede kenbaar maken: - mondeling (bij voorkeur in een gesprek), of - schriftelijk via e-mail.

4. Indienen van een klacht

Als een gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, kun je een formele klacht indienen.

Een klacht bevat bij voorkeur: - je naam en contactgegevens; - een duidelijke omschrijving van de klacht; - de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft.

De klacht kan worden ingediend via e-mail.

5. Behandeling van de klacht

- Binnen 7 dagen ontvang je een ontvangstbevestiging.
- De klacht wordt zorgvuldig onderzocht.
- Indien nodig wordt een gesprek voorgesteld.
- Binnen 4 weken ontvang je een inhoudelijke reactie.

Wanneer meer tijd nodig is, word je hierover geïnformeerd.

6. Externe klachtenregeling

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de cliënt een klacht indienen bij de In Bloei doula opleiding, waarbij de doula in opleiding is.

Informatie over de klachtenprocedure van de In Bloei doula opleiding wordt op verzoek verstrekt.

7. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten en bijbehorende informatie worden vertrouwelijk behandeld en opgeslagen conform de geldende privacywetgeving (AVG).

8. Evaluatie en kwaliteitsverbetering

Klachten en signalen van onvrede worden (geanonimiseerd) gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Naam praktijk:

Contactgegevens:

Datum: