



## Klachtenregeling Stichting Zelfbewustzwanger

Zelfbewustzwanger doet haar uiterste best om haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch is het mogelijk dat er iets fout gaat of anders loopt dan afgesproken. Dat kan uiteindelijk leiden tot een klacht. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht ingediend kan worden bij Stichting Zelfbewustzwanger en hoe een klacht wordt behandeld.

### **Wat is een klacht?**

Zelfbewustzwanger beschouwt elke reproduceerbare kritiek, aanmerking of ongenoegen, geuit door een klant van Zelfbewustzwanger als klacht, mits betrekking hebbend op situaties of gedrag waarvoor Zelfbewustzwanger verantwoordelijk is en niet binnen direct intermenselijk contact oplosbaar blijkt. Een voorwaarde is tevens dat er volgens de klant in kwestie sprake is van een klacht en deze dit ook als zodanig aanmerkt.

Een klacht kan op diverse manieren worden geuit

- Schriftelijk: Stichting Zelfbewustzwanger, Mw v Vollenhovenpark 38 3971 CX Driebergen
- Per e-mail: [info@zelfbewustzwanger.nl](mailto:info@zelfbewustzwanger.nl)

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Klachtenbehandeling**

De indiener van de klacht krijgt zo snel mogelijk bericht, in principe binnen vijf werkdagen, dat de klacht is ontvangen, hoe deze zal worden behandeld en binnen welke termijn dit zal gebeuren. Het is mogelijk dat aan de indiener een bevestiging gevraagd wordt dat het inderdaad een klacht betreft.

Elke klacht wordt door Zelfbewustzwanger geregistreerd door een klachtenformulier in te vullen, zo nodig in overleg met de indiener.

### **Procedure**

Klacht over een persoon: De klager dient een klacht over een persoon eerst met de persoon in kwestie zelf te bespreken. Pas als dat niet tot een oplossing leidt is sprake van een (formele) klacht.

Een klacht over een medewerker (of ingehuurde zzp-er) van Zelfbewustzwanger wordt door het bestuur van Zelfbewustzwanger in behandeling genomen.

Een klacht over een bestuurder wordt door de secretaris van het bestuur terstond overgedragen aan een onafhankelijke derde.

Klacht over een zaak: de klacht wordt in behandeling genomen door het bestuur van Zelfbewustzwanger. Betreft het een zaak waarvoor het bestuur van Zelfbewustzwanger direct verantwoordelijk is, dan wordt de klacht door de secretaris van het bestuur terstond overgedragen aan een onafhankelijke derde.

Alle betrokkenen in een klachtzaak worden gehoord.