



## Klachtenprocedure

### Algemeen

1. Als kindercoach zal ik alles in het werk stellen om uw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen dat u toch een klacht heeft. Wanneer uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als ouders/verzorgers.
2. Wanneer u uw klacht met mij communiceert, zal ik uiteraard mijn best doen om voor u en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Omdat ik ben aangesloten bij Stichting Adiona, de beroepsorganisatie voor kindercoaches en kinderyogadocenten, kunt u, wanneer wij er samen niet uit komen, een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van deze stichting. Zij is per mail of telefonisch te bereiken. U kunt de situatie met haar bespreken. U kunt met haar de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing, kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenfunctionaris: mevrouw L. de Boon

T 06-48445538

E [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

4. Mocht het na bemiddeling, hoor en wederhoor van de klachtenfunctionaris niet lukken tot een bevredigende oplossing te komen, dan kunt u uw klacht melden bij Geschilleninstantie Zorggeschil (GZ). Zij nemen het geschil in behandeling en doen een bindende uitspraak.

Stichting Zorggeschil

Postbus 1021

7940 KA Meppel

T 06 512 225 05

W [www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)