



## Klachtenregeling

Als Kindercoach zal ik alles in het werk stellen om uw kind goed te begeleiden. Het kan natuurlijk voorkomen dat u toch een klacht heeft. Wanneer u dit met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om samen met u tot een bevredigende oplossing te komen. Wanneer wij er samen niet uitkomen kunt u gebruik maken van de onderstaande klachtenprocedure:

### 1. Algemeen

- 1.1 Wanneer uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij als Kindercoach en wij komen er samen niet uit, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als ouders/verzorgers.
- 1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 6 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen, schriftelijk te worden ingediend bij mij.
- 1.3 Bij overschrijding van de in lid 1.2 genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan u is te wijten, dan wel niet voor uw risico behoort te komen.
- 1.4 Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.

### 2. Klachtencommissie

- 2.1 Omdat ik ben aangesloten bij Stichting Adiona kunnen wij samen een beroep doen op de klachtencommissie van deze stichting. Uw brief zal dan ook worden doorgestuurd naar deze commissie.
  - 2.2 Van de beslissing op de klacht worden wij, de Kindercoach en de ouders/verzorgers, binnen 6 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de commissie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd.
- Wij, de Kindercoach en de ouders/verzorgers, worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

### 3. Vertrouwenspersoon en klachtenregeling

- 3.1 Ouders en kindercoaches kunnen indien gewenst een beroep doen op de vertrouwenspersoon van Stichting Adiona. Dit kan indien gewenst anoniem.
- 3.2 Op grond van een klacht zal ik de passende maatregelen nemen en de wijze van afhandelen met de vertrouwenspersoon doornemen, en indien gewenst ook met u als indiener van de klacht. Een klacht zal altijd zorgvuldig onderzocht worden.

Klachtenfunctionaris:

Mevrouw L. de Boon

Telefoonnummer: 06-48445538

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

Stichting Adiona is aangesloten bij Stichting Quasir, expertisecentrum voor klachten zorg en welzijn ([www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)).