

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, 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 te bereiken per mail, of telefonisch. 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 betrokken kindercoach 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

telefoonnummer: 06-48445538

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is:

bemiddeling@quasir.nl

Klachtenreglement

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Vooruit! Kindercoaching worden ingediend.
De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedragen of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Vooruit! Kindercoaching werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van een de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (mevrouw L. de Boon, telefoon 06-48445538, mail bemiddeling@quasir.nl), teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van Vooruit! Kindercoaching waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van Vooruit! Kindercoaching noodzaakt, kan Vooruit! Kindercoaching de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken verlengen; Vooruit! Kindercoaching doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.
6. Indien men zich wendt tot de klachtenfunctionaris zonder dat de klacht is geuit bij Vooruit! Kindercoaching zal u worden terugverwezen naar Vooruit! Kindercoaching. De klachtenfunctionaris kan u wel bijstaan of adviseren omtrent het formuleren van een klacht. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing (waarbij de klachtenfunctionaris de artikelen 2 en 3 in acht zal nemen).

- De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
- Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de betrokkenen;
- De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
- Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en Vooruit! Kindercoaching, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris en aan beide partijen verzonden, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
- Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt bereikt tussen klager en Vooruit! Kindercoaching dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar Vooruit! Kindercoaching die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van het gestelde in artikelen 4 en 5.
- Indien bovengenoemde situatie van toepassing is, zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere behandeling door Vooruit! Kindercoaching, voor te leggen aan de Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil).