

Klachtenregeling

Praktijk 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' biedt trainingen, coaching of trajecten. Wij achten een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever. Belangrijk is dan ook dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een training, coaching of traject kan wenden tot een klachtencommissie indien de bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/coach/adviseur van 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' niet tot een bevredigend resultaat leidt.



Het is belangrijk dat de opdrachtgever eerst zelf probeert om de klacht samen met 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' te bespreken en op te lossen. 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' zal uiteraard haar best doen om tot een voor u en de praktijk tot een bevredigende oplossing te komen. Als het niet lukt de klacht op te lossen, kan de opdrachtgever een klacht indienen.

Omdat 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' is aangesloten bij Adiona (beroepsorganisatie voor kindercoaches), kan de opdrachtgever een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van deze organisatie. Deze klachtenfunctionaris is te bereiken per mail: **klachtenloket@adiona.nl**. De opdrachtgever kan de situatie met deze functionaris bespreken en kan altijd bij hem/haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat de opdrachtgever een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als je streeft naar een oplossing kan de klachtenfunctionaris voor je bemiddelen of een gesprek tot stand brengen. Hij/zij kan je ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Hij/zij probeert de opdrachtgever en de 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. De klachtenfunctionaris beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel.

De opdrachtgever en diegene die aan de training, coaching of traject deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de training, coaching of traject een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training, coaching of traject indienen bij de klachtencommissie van Adiona.

De klachtencommissie van Adiona kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

De informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

De geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaar bewaard.

In het geval van beroep is het oordeel van de klachtenfunctionaris van Adiona bindend voor 'Kindercoachpraktijk Fijn gevoel' en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.