

Klachtenreglement Arina Kinder- en Jeugdcoach

Arina Kinder – en Jeugdcoach hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Bent je als opdrachtgever ontevreden niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Arina Kinder- en Jeugdcoach, laat mij dit dan zo spoedig mogelijk weten.

Hoe?

- Stuur een mail met jouw klacht naar info@akjc.nl
- Binnen 48 uur ontvang je een bevestigingsmail dat je klacht is ontvangen
- Binnen 14 werkdagen nodig ik je uit voor een gesprek waarin we de klacht samen bespreken
- Binnen 4 weken na het gesprek komt er een voorstel voor een oplossing

Ben je niet tevreden met de geboden oplossing?

- Dien dan je klacht in bij de beroepsorganisatie Stichting Adiona via klachtenloket@adiona.nl.
- Deze zal de verdere afhandeling op zich nemen.
- De klacht en afhandeling worden vertrouwelijk behandeld.
- De klacht wordt geregistreerd en bewaard tot twee jaar na afhandeling.
- Na deze periode wordt het dossier vernietigd in verband met de privacy van betrokkenen.

De volledige versie kunt u opvragen via info@adiona.nl.

Uitgangspunt

Bij de behandeling van klachten staat het herstel van de verhoudingen tussen beide partijen centraal. Dat betekent dat eerst geprobeerd wordt om samen tot overeenstemming te komen (eventueel door bemiddeling via het Klachtenloket). Lukt dit niet, dan is een zorgvuldige klachtenprocedure gewenst.

Doelstellingen

De doelstellingen van de klachtenprocedure zijn:

- Het vastleggen en volgen van een procedure om klachten van cliënten en opdrachtgevers tegen bij de Adiona aangesloten coaches binnen een redelijke termijn en op zorgvuldige wijze af te handelen;
- Behoud en verbetering van de kwaliteit binnen de beroepsgroep door middel van een professionele klachtenbehandeling;
- Verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse, waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd het zorgvuldig navolgen van de Gedragscode van Adiona door bij Adiona aangesloten coaches.

Taak Klachtencommissie

De taak van de Klachtencommissie is het onderzoeken en beoordelen van en het toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij Adiona aangesloten coaches.