

Klachtenprocedure

voor cliënten van **Zin in! Kindercoaching**



I. Algemeen

- I. Als kindercoach zal ik alles in het werk stellen om jou en jouw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen dat je toch een klacht hebt. Wanneer jij of jouw kind rechtstreeks in het belang is getroffen door een handeling van mij, kan over die handeling een klacht worden ingediend door jou als ouder/verzorger.
- II. Het is belangrijk dat je eerst zelf probeert om de klacht samen met mij – de zorgverlener – te bespreken en op te lossen. Wanneer je jouw klacht met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om voor jou en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen. Als het niet lukt de klacht op te lossen, kun je een klacht indienen.

NB Als de zorgverlening vanuit een Persoons Gebonden Budget via een gemeente tot stand is gekomen, dan verwijst ik naar paragraaf IV van deze klachtenprocedure. Daarin staat vermeld op welke wijze er een klacht kan worden ingediend aangaande de Jeugdwet.

- III. Omdat ik ben aangesloten bij Adiona – beroepsorganisatie voor kindercoaches – , kun je, wanneer wij er samen niet uitkomen, een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van deze organisatie. Deze klachtenfunctionaris is te bereiken per mail: klachtenloket@adiona.nl . Je kan de situatie met deze functionaris bespreken. Je kunt met hem/haar de weg bepalen welke je wilt inslaan in het afhandelen van jouw klacht.

Je kan altijd bij hem/haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat je een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als je streeft naar een oplossing kan hij/zij 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 jou en de betrokkene(n) bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. De klachtenfunctionaris beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Jouw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met jouw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenfunctionaris Adiona:

Voor het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris van beroepsorganisatie Adiona stuur je een mail naar klachtenloket@adiona.nl

Ik sta bij Adiona ingeschreven als Caroline van Embden van Zin in! Kindercoaching.

- IV Wanneer de zorgverlening tot stand is gekomen vanuit een Persoons Gebonden Budget via een gemeente, is er sprake van Jeugdzorg vallend onder de jeugdwet. Wanneer we er samen niet uitkomen kun je een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg, een organisatie waarbij ik ben aangesloten.

Je kunt via de website van Klachtenportaal Zorg een klacht indienen
<https://klachtenportaalzorg.nl/klacht-indienen-klachtenportaal-zorg/>

Na het indienen van een klacht via de website neemt een onafhankelijke en ervaren klachtenfunctionaris contact met je op. De klachtenfunctionaris onderzoekt de daadwerkelijke klacht en de gewenste oplossing. Door zorgvuldig en onpartijdig te luisteren en de verschillende perspectieven goed te vertalen, voelt u zich gehoord. De rol van de klachtenfunctionaris is die van bemiddelaar. Hij of zij overlegt dus ook met de mij, de zorgverlener.

Klachtenportaal Zorg

www.klachtenportaalzorg.nl

info@klachtenportaalzorg.nl

Telefonisch zijn zij bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur via 0228 -32 22 05

Ik sta bij Klachtenportaal Zorg ingeschreven als
CCWJ van Embden van Lith met ID lidmaatschap 13816



Zin in! Kindercoaching