

## Klachtenprocedure Swaantje Kindercoachpraktijk Kampen

De kindercoach van Swaantje Kindercoachpraktijk Kampen (hierna te noemen: de Praktijk) zal alles in het werk stellen om uw kind goed te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u toch een klacht heeft.

Wanneer u dit met de kindercoach communiceert, zal deze uiteraard haar best doen om voor beiden tot een bevredigende oplossing te komen.

In het geval dat er geen gezamenlijke oplossing voorhanden is, kunt u gebruik maken van de onderstaande interne klachtenprocedure:

### Algemeen (informereren van de cliënt)

1. Klachten worden serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De kindercoach informeert iedere cliënt over de klachtenregeling die de Praktijk hanteert.
2. De kindercoach wijst een cliënt op de mogelijkheid om onoplosbare problemen voor te leggen aan de Geschillencommissie.
3. Wanneer een kind/cliënt rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van de kindercoach en de ouders/verzorgers en de kindercoach niet tot overeenstemming komen, kan over deze handeling een klacht worden ingediend door de ouders/verzorgers.
4. 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 de kindercoach.
5. Bij overschrijding van de onder lid 4. genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan belanghebbende is te wijten, dan wel niet voor zijn risico behoort te komen.

### Procedure

1. De kindercoach tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
2. De klacht wordt binnen 6 weken na indiening van de klacht afgedaan.
3. De beslissing op de klacht wordt aan de cliënt schriftelijk en met redenen omkleed, binnen vier weken na behandeling, meegedeeld
4. Wanneer de klacht niet tot tevredenheid van de cliënt wordt afgewerkt bestaat de mogelijkheid tot beroep. In dit geval wordt de klacht voorgelegd aan de beroepsorganisatie voor kindercoaches Adiona.
5. De beoordeling van de klacht door Adiona is bindend voor beide partijen en de klacht zal dienovereenkomstig worden afgehandeld.
6. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.