

KLACHTENREGLEMENT ADIONA – KLAGER

Kinderpraktijk Twistering hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Ben jij als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Kinderpraktijk Twistering, laat dit zo spoedig mogelijk weten. Hiervoor kun je je richten tot Ingrid Berkhout, eigenaar van Kinderpraktijk Twistering. Je ontvangt binnen 48 uur een reactie op de klacht met een bevestiging dat de klacht is binnengekomen. Aansluitend word je binnen twee weken uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Kinderpraktijk Twistering de klacht kan verhelpen. Binnen vier weken daarna komt Kinderpraktijk Twistering met een voorstel voor een oplossing. Indien Uw klacht is naar tevredenheid is opgelost wordt dit van door zowel U als Kinderpraktijk Twistering schriftelijk bevestigd. U kunt uw klacht loslaten.-----

Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost met Kinderpraktijk Twistering:

Stap 1: U bent niet tevreden met de geboden oplossing. U meldt uw klacht bij het

Klachtenloket van Adiona. (klachtenloket@adiona.nl)

Stap 2: Het Klachtenloket beoordeelt of de klacht aan de formele eisen voldoet.

Stap 3: Indien de klacht ontvankelijk is: uw klacht zal via het Klachtenloket

doorgestuurd worden naar de Klachtencommissie voor verder inhoudelijke
behandeling.

Stap 4: De Klachtencommissie komt met een advies na de klacht inhoudelijk te hebben behandeld: het advies zou kunnen leiden naar een oplossing tussen coach en klager.

Stap 5: Indien door bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en coach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het Klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.

Stap 6: Uw klacht is naar tevredenheid opgelost. U kunt uw klacht loslaten.-----

Stap 7: U bent niet tevreden met de aangeboden oplossingen die eerder zijn aangeboden, ondanks advies en bemiddeling van coach, Klachtenloket en Klachtencommissie: u bent vrij om desgewenst de stap naar de rechter te maken.