

Klachtenregeling

We streven er naar dat u zich op uw gemak en thuis voelt bij de bij Adiona aangesloten kindercoach of kinderyogadocent. Toch kan het gebeuren dat u als cliënt, familie of belanghebbende niet tevreden bent over de zorg, dienstverlening of over de manier waarop u bent bejegend. Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank. Dat is jammer, want klachten dragen bij aan het verbeteren van de situatie voor u en voor ons. Een klacht zien wij bij Stichting Adiona als een advies om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren.

Wanneer u ontevreden bent en hierover een klacht wilt uiten, bespreek dit dan eerst met de betreffende kindercoach of kinderyogadocent zelf. Het kan echter gebeuren dat het niet lukt om tot een oplossing te komen of dat u de klacht niet met de betrokkene wilt bespreken. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris. Stichting Adiona is aangesloten bij Stichting Quasir, expertisecentrum voor klachten zorg en welzijn (www.quasir.nl).

Voor cliënten van de bij Stichting Adiona aangesloten kindercoaches en kinderyogadocenten is een onafhankelijk klachtenfunctionaris beschikbaar. Zij is te bereiken per mail, of telefonisch. U kunt de situatie met haar bespreken. U kunt met haar de weg bepalen welke u wilt inslaan in het afhandelen van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is een medewerker van Quasir, expertisecentrum op het gebied van klachten in zorg en welzijn. U kunt altijd bij haar terecht om over het voorval te praten. Het kan zijn dat u een ontevredenheid alleen wilt melden of een signaal wilt afgeven. Als u streeft naar een oplossing kan zij voor u bemiddelen of een gesprek tot stand brengen met de betrokkene. Zij kan u ook op de hoogte brengen van andere mogelijkheden.

De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en de betrokkene bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).

Klachtenfunctionaris:

mevrouw L. de Boon

telefoonnummer: 06-48445538

Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: bemiddeling@quasir.nl