
 <p>Karen Molenaar Coaching & Training</p>	KLACHTENREGLEMENT	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Klachtenreglement van Karen Molenaar Coaching & Training

Allereerst wil ik noemen dat het mijn voorkeur verdient de informele weg te bewandelen als je het niet eens bent met de administratieve gang van zaken, een klacht hebt, vraagtekens hebt bij een coachtraject of anderszins. We kunnen er dan samen over praten en tot een bevredigende oplossing komen.

Klachtencommissie Adiona

Karen Molenaar Coaching & Training hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Bent u als opdrachtgever ontevreden niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Karen Molenaar Coaching & Training, laat dit zo spoedig mogelijk weten. Hiervoor kunt u zich richten tot Karen Molenaar, eigenaar van Karen Molenaar Coaching & Training. U ontvangt binnen 48 uur een reactie op de klacht met een bevestiging dat de klacht is binnengekomen.

Aansluitend wordt u binnen twee weken uitgenodigd voor een gesprek waarin de klacht wordt doorgenomen en wordt besproken op welke wijze Karen Molenaar de klacht kan verhelpen. Binnen vier weken daarna komt Karen Molenaar met een voorstel voor een oplossing. Mocht u samen niet tot een oplossing kunnen komen, dan kunt u uw klacht indienen 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.

Samenvatting klachtenreglement Adiona

Hieronder treft u (een deel van) het klachtenreglement aan: De volledige versie kunt u opvragen via info@adiona.nl.

Klachtencommissie Adiona

Het bestuur van Stichting Adiona heeft een klachtenprocedure in het leven geroepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde klachtencommissie ingesteld.



Uitgangspunt

Bij de behandeling van klachten staat het herstel van de verhoudingen tussen de klager en beklagde 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;

 <p>Karen Molenaar Coaching & Training</p>	<p>KLACHTENREGLEMENT</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

- 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.

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.

Klachtenportaal Zorg

Bent u ergens ontevreden over, of heeft u een klacht over de ondersteuning via een **PGB** of de **Jeugdwet** door Karen Molenaar Coaching & Training? We gaan graag met u in gesprek en op zoek naar een oplossing.

Wilt of kunt u de klacht niet bespreekbaar maken met ons, of wenst u onafhankelijke ondersteuning hierbij, dan kunt contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg is een externe organisatie waar we zijn aangesloten om onvrede en klachten over onze zorg te helpen oplossen.

Heeft u uw klacht of onvrede opgestuurd, dan beoordeelt Klachtenportaal Zorg of deze voldoet aan de voorwaarden deze in behandeling te nemen en welke procedure erbij past.

Als er informatie ontbreekt of onduidelijk is, nemen zij contact met u op om het volledig te maken en ervoor te zorgen dat de klachtenprocedure goed opgestart wordt.

Wilt u advies over hoe u om kunt gaan met een situatie waar u ontevreden over bent? Ook dan kunt u contact opnemen met Klachtenportaal Zorg. U start dan nog geen procedure op.

Geef uw klacht door met het klachtenformulier op de website van Klachtenportaal Zorg. U kunt ook een e-mail sturen aan info@klachtenportaalzorg.nl. Weet u niet welke klachtenprocedure voor u geldt? Ook daar kan Klachtenportaal Zorg u mee helpen.

Het doel blijft het oplossen van onvrede en klachten.

Lochem 25-03-2025

*Karen Molenaar
Kinder-, Jongeren en Gezinsprofessional*