

## Klachtenprocedure

Als kindercoach zal ik alles in het werk stellen om uw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen dat u toch een klacht heeft. U kunt in eerste instantie bij mij terecht met uw klacht en ik zal mijn uiterste best doen om voor u en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen. Omdat ik ben aangesloten bij Stichting Adiona, een beroepsorganisatie voor kindercoaches, kunt u, wanneer wij er samen niet uit komen, uw klacht indienen bij het klachtenloket van Adiona. Het e-mail adres voor het klachtenloket is:  
[klachtenloket@adiona.nl](mailto:klachtenloket@adiona.nl)

Wanneer zij uw klacht ontvankelijk verklaren zal een klachtencommissie de klacht inhoudelijk gaan behandelen. Een klachtencommissie is onafhankelijk en stelt zich onpartijdig op. Zij probeert u en mij bij elkaar te brengen door bemiddeling, hoor en wederhoor toe te passen. Zij beoordeelt niet en geeft dus geen oordeel. Deze bemiddeling is gratis. Mocht u na de bemiddeling nog steeds ontevreden zijn over de oplossing, dan staat het u vrij om de stap naar de rechter te maken.