

Klachtenregeling praktijk 'Het Zonnewiel'

Naast de klachtenregeling van beroepsorganisaties Adiona en NFG heeft de praktijk ook een interne klachtenregeling. Het doel van de klachtenregeling is om onverhoopte klachten te kunnen oplossen. Aangezien 'Het Zonnewiel' een éénmanszaak betreft zullen klachten in eerste instantie bij Greetje Welten, eigenaar en directeur bij 'Het Zonnewiel' behandeld worden.

Klachten kunnen zowel schriftelijk als mondeling bij Greetje Welten ingediend worden. Cliënt is gehouden zich onmiddellijk na de aanvang van de werkzaamheden te verzekeren of de coach aan de verwachtingen voldoet. Praktijk Het Zonnewiel kan nooit verder aansprakelijk gesteld worden dan het bedrag van de declaraties.

Procedure bij een klacht

- ▶ **STAP 1:** Mondeling oplossen klacht: Vaak kunnen klachten tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; 'Het Zonnewiel' verzoekt u daarom om eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.
- ▶ **STAP 2:** Formele schriftelijke klachtenprocedure: Is uw probleem met een gesprek niet verholpen dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Uw klacht zal zo spoedig mogelijk worden behandeld en overlegt om tot een bevredigende oplossing te komen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen vier weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.
- ▶ **STAP 3:** Onafhankelijke 3e partij: Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid dan kunt u uw klacht bij een onafhankelijke derde partij voorleggen. Dit betreft: Adiona, beroepsorganisatie voor kindercoaches en kinderyogadocenten. U kunt zich dan richten tot de klachtenfunctionaris. Stichting Adiona is aangesloten bij Stichting Quasir (www.quasir.nl). Quasir is te bereiken per mail of telefoon. 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. 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. Het advies wat zij zal geven is bindend voor 'Het Zonnewiel', eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.

Klachtenfunctionaris: mevrouw L. de Boon telefoonnummer: 06-48445538 Het e-mail adres voor Onafhankelijke Klachtenbemiddeling is: bemiddeling@quasir.nl

Geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard door 'Het Zonnewiel'. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming onder de aandacht gebracht bij de betrokkene(n).