

## KLACHTENREGLEMENT ADIONA - KLAGER

Praktijk Heidi Hammers hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en aan goede relaties. Bent u als opdrachtgever onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Heidi, laat dit zo spoedig mogelijk weten. Hiervoor kunt u zich richten tot Heidi, eigenaar van Praktijk Heidi Hammers. 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 Heidi de klacht kan verhelpen. Binnen vier weken daarna komt Heidi 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.

Hieronder treft u (een deel van) het klachtenreglement aan: De volledige versie kunt u downloaden via de ADIONA website ([www.adiona.nl](http://www.adiona.nl)).

### Klachtencommissie ADIONA

Het bestuur van Stichting ADIONA heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld. Tevens heeft het bestuur de hierin genoemde klachtencommissie ingesteld.

#### Uitgangspunt

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

## Taak Klachtencommissie

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.

Klachtenreglement voor de klager, te gebruiken door Adiona deelnemers – versie 14 januari 2021 - © Stichting Adiona