



KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen

Karin J.M. van der Bruggen
Aldrinstraat 32
5175 XB Loon op Zand

Tel.: 06 – 119 116 12
info@krachtuitzevenzonnestralen.nl
www.krachtuitzevenzonnestralen.nl

Klachtenprocedure

Algemeen

1. Als pedagoog, coach en yogadocent zal ik alles in het werk stellen om u en/of uw kind goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen dat u toch een klacht heeft. Wanneer u of uw kind rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van mij, kan over die handeling een klacht worden ingediend door u als Opdrachtgever.
2. Wanneer u uw klacht met mij communiceert zal ik uiteraard mijn best doen om voor u en voor mijzelf tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Omdat ik ben aangesloten bij beroepsorganisatie Stichting Adiona, kunt u, wanneer wij er samen niet uit komen, een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van deze stichting.
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.
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. 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 oordeelt 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

Ondertekend,
Karin J. M. van der Bruggen

KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen

Klachtenreglement

1. De klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* worden ingediend. De klacht kan zowel betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker en/of op gedrag en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* werkzaamheden ten behoeve van cliënten hebben verricht. De klacht kan worden ingediend door de cliënt, een nabestaande van een de overleden cliënt dan wel een vertegenwoordiger van de cliënt.
2. De klager kan zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris (mevrouw L. de Boon, tel: 06-48445538, mail bemiddeling@quasir.nl) teneinde zich gratis te laten adviseren met betrekking tot het indienen van een klacht en/of bijstaan bij het formuleren van de klacht en/of bijstaan bij het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen. Een klacht wordt zorgvuldig onderzocht en de behandeling van de klacht is gericht op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
3. De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht, een schriftelijke mededeling van *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* waarin met redenen omkleed is aangegeven welke de beslissing er over en naar aanleiding van de klacht is genomen en binnen welke termijn eventuele besloten maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe, naar het oordeel van *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* noodzaakt, kan *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* de in lid 4 genoemde termijn met maximaal vier weken verlengen. *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* doet daarvan, voor het verstrijken van de termijn, schriftelijk mededeling aan de klager en de klachtenfunctionaris.
6. Indien men zich wendt tot de klachtenfunctionaris zonder dat de klacht is geuit bij *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* zal u worden terugverwezen naar *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen*. De klachtenfunctionaris kan u wel bijstaand of adviseren omtrent het formuleren van een klacht. Nadat de klacht is ingediend zal de klachtenfunctionaris starten met het onderzoeken van de klacht en bemiddelen bij een oplossing (waarbij de klachtenfunctionaris de artikelen 2 en 3 in acht zal nemen).
 - De klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
 - De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de organisatie van de bemiddeling;
 - Alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de betrokkenen;
 - De klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;
 - Indien door de bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen*, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris en aan beide partijen verzonden, die dit vervolgens dienen te bevestigen;
 - Indien ondanks bemiddeling door de klachtenfunctionaris geen oplossing wordt bereikt tussen klager en *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen* die de klachtenprocedure afhandelt met inachtneming van het gestelde in artikelen 4 en 5.
 - Indien bovengenoemde situatie van toepassing is, zal de klachtenfunctionaris klager wijzen op de mogelijkheid om het geschil, na verdere behandeling door *KUZZ, Kracht uit Zeven Zonnestralen*, voor te leggen aan de Geschilleninstantie (Stichting Zorggeschil).