



## **Klachtenprocedure Klager**

- **Stap 1: U bent ontevreden over de dienstverlening van de coach**
- **Stap 2: U dient uw klacht mondeling dan wel schriftelijk in bij de coach. (U kunt eventueel met het Klachtenloket in overleg voor advies over het formuleren van uw klacht)**
- **Stap 3: U probeert samen met de coach tot een oplossing te komen. Komt u samen tot een oplossing? U kunt uw klacht loslaten.**
- -----
- **Stap 4: U bent niet tevreden met de geboden oplossing. U meldt uw klacht bij het Klachtenloket van Adiona. ([klachtenloket@adiona.nl](mailto:klachtenloket@adiona.nl))**
- **Stap 5: Het Klachtenloket beoordeelt of de klacht aan de formele eisen voldoet.**
- **Stap 6: Indien de klacht ontvankelijk is: uw klacht zal via het Klachtenloket doorgestuurd worden naar de Klachtencommissie voor verder inhoudelijke behandeling.**
- **Stap 7: De Klachtencommissie komt met een advies na de klacht inhoudelijk te hebben behandeld: het advies zou kunnen leiden naar een oplossing tussen coach en klager.**
- **Stap 8: Indien door bemiddeling een oplossing is bereikt tussen klager en coach, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van het Klachtenloket aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.**
- **Stap 9: Uw klacht is naar tevredenheid opgelost. U kunt uw klacht loslaten.**
- -----
- **Stap 10: U bent niet tevreden met de aangeboden oplossingen die eerder zijn aangeboden, ondanks advies en bemiddeling van coach, Klachtenloket en Klachtencommissie: u bent vrij om desgewenst de stap naar de rechter te maken.**