

## Kernvisie methode neemt klachten serieus

Klachten willen wij zo goed mogelijk opvangen en oplossen. Voor de klager zelf en hun ouders/verzorgers, maar ook voor andere cliënten, medewerkers en Kernvisiecoaches is het belangrijk dat er maatregelen getroffen worden, die voorkomen dat ongewenste situaties en gebeurtenissen ontstaan. Blijf dus niet met een klacht lopen.

### Wat te doen bij een klacht?

1. Neem contact op met de direct betrokken medewerker of Kernvisiecoach. Probeer het probleem samen op te lossen.
2. Lukt het niet om het probleem samen op te lossen, dien dan binnen 4 weken schriftelijk een klacht in bij de klachtenfunctionaris Kernvisie methode. Je kunt hiervoor ook het [online klachtenformulier](#) gebruiken.
3. Niet eens met de afhandeling en de besluiten ten aanzien van de klacht? Ga dan in beroep bij de onafhankelijke deskundige.

### Klachtenfunctionaris

**Wim Bouman**

Kade 5

6718 XG Ede

0318-308760

[wim@kernvisiemethode.nl](mailto:wim@kernvisiemethode.nl)

### Contactgegevens voor onafhankelijke klachtenbemiddeling

**Quasir**

Expertisecentrum klachten, calamiteiten en geschillen zorg en welzijn

[www.quasir.nl](http://www.quasir.nl)

[bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

### Klachten behandeld door Kernvisie methode

In 2020 is er één klacht behandeld door de klachtenfunctionaris van Kernvisie methode.

*Inhoud klacht*

Moeder ziet na 6 sessies in 6 weken geen vooruitgang.

*Afhandeling*

Tussen ouder en Kernvisiecoach worden afspraken gemaakt over de wijze waarop de methodiek dient te

worden toegepast, het dagelijks oefenen thuis en de frequentie van 3 weken waarin de sessies dienen worden gepland.

Op verzoek van moeder is hierbij afgeweken van de structuur (zowel inhoudelijk als frequentie) die Kernvisie methode voorstaat. Daarnaast wordt er niet dagelijks geoefend.

Uit overleg met moeder klinkt door dat zij zelf aan het eind van haar energie is. Geadviseerd om het traject van haar dochter (voorlopig) te staken omdat het op deze manier niets oplevert. Als ze zelf beter in haar vel zit kan ze haar dochter ook beter ondersteunen en kan het traject weer opgestart worden.