

Klachten reglement Essentieplein

Essentieplein streeft ernaar om u als klant optimaal te ondersteunen. Desondanks kan het gebeuren dat u een klacht heeft. Als u uw klacht aan Essentieplein voorlegt, zal onze organisatie zich inzetten om samen met u tot een passende oplossing te komen die zowel voor u als voor ons bevredigend is.

Mocht het ons niet lukken om er samen uit te komen, dan kunt u de volgende klachtenprocedure volgen. Houdt u er alstublieft rekening mee dat voor het compleet verwerken van uw klacht volgens deze procedure een termijn van drie maanden geldt, gerekend vanaf het moment dat u de klacht schriftelijk bij ons indient.

1. Algemeen

- 1.1 Indien een klant direct benadeeld is door een actie van een medewerker van Essentieplein en er geen overeenstemming wordt bereikt tussen de klant (of bij minderjarigen de ouders/verzorgers) en de organisatie, kan de klant (of bij minderjarigen de ouders/verzorgers) een klacht indienen over die actie.
- 1.2 Een klacht moet zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de uitvoering van de actie of het nemen van het besluit, schriftelijk worden ingediend bij Essentieplein, ter attentie van de eigenaar/oprichter M.J.A. Helmink.
- 1.3 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht zal de directeur/eigenaar van Essentieplein schriftelijk inhoudelijk reageren op de klacht.
- 1.4 Indien de termijn genoemd in lid 1.2 wordt overschreden, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard, tenzij de overschrijding niet aan de klager te wijten is of niet voor diens risico komt.
- 1.5 Klachten worden zeer serieus en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling ervan worden schriftelijk vastgelegd en zeven jaar bewaard.
- 1.6 De in deze klachtenregeling genoemde termijnen voor de afhandeling van de klacht kunnen eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Deze termijnverlenging moet zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk vóór het verstrijken van de eerste termijn, schriftelijk en met een geldige reden worden medegedeeld aan alle betrokken partijen.
- 1.7 Indien de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, zal deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke Klachtencommissie.

2. Klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie zal worden gevormd door een onafhankelijk persoon die door de eigenaar/oprichter wordt aangewezen. U ontvangt zo spoedig mogelijk schriftelijk de naam en contactgegevens van deze persoon. Daarnaast wijst de indiener van de klacht ook een persoon aan, en deze twee personen kiezen gezamenlijk een derde lid voor de klachtencommissie. Zo bestaat de commissie uit drie leden.
- 2.2 De beslissing over de klacht wordt binnen zes weken schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan zowel de eigenaar/oprichter als aan de klant (of bij minderjarigen de ouders/verzorgers). Deze termijn kan door de commissie met twee weken verlengd worden, indien daar redenen voor zijn. De klager en de directeur/eigenaar worden hierover schriftelijk geïnformeerd.

3. Beroepsmogelijkheid

Indien de indiener van de klacht of de betrokken persoon het niet eens is met de afhandeling van de klacht, kan er beroep worden aangetekend bij een onafhankelijke deskundige van de brancheorganisatie.

- 1) Indien uw klacht specifiek gaat over zorg en welzijn, kunt u een schriftelijke klacht kan worden ingediend bij Solopartners (met vermelding van lidnummer 103956 Essentieplein). Voor actuele informatie verwijzen wij u naar de website www.Solopartners.nl.
- 2) Indien uw klacht specifiek gaat over coaching of mediation/bemiddeling, kunt u terecht bij een van de registers waarbij Essentieplein is aangesloten.
- 3) Een schriftelijke klacht omvat een beschrijving van de klacht, de redenen waarom de situatie als klacht wordt ervaren en wat de indiener beoogt te bereiken met het indienen van de klacht. De onafhankelijke derde zal binnen twee maanden na voorlegging een beoordeling van de klacht geven. Deze beoordeling is bindend voor beide partijen, en de klacht zal conform dit oordeel of advies worden afgehandeld.

Deze klachtenregeling is in overeenstemming met de privacyverklaring en algemene voorwaarden van Essentieplein, waarbij de bescherming van persoonsgegevens en de rechten van betrokkenen gewaarborgd blijven.