

## Klachtenregeling

Essentieplein zal alles in het werk stellen om de klant goed te begeleiden. Echter kan het voorkomen u toch een klacht heeft. Wanneer u dit met Essentieplein communiceert zal de organisatie Essentieplein uiteraard zijn best doen om voor u en voor de organisatie tot een bevredigende oplossing te komen.

Wanneer wij er samen niet uitkomen kunt u gebruik maken van de onderstaande klachtenprocedure. U dient rekening te houden, dat voor het volledig afhandelen van de klacht volgens de klachtenprocedure een termijn van 3 maanden staat, na het schriftelijk indienen van de klacht.

### 1. Algemeen

1.1 Wanneer een klant rechtstreeks in zijn belang is getroffen door een handeling van de medewerker van Essentieplein en de klant (bij minderjarigen de ouders/verzorgers) en de organisatie komen er samen niet uit, kan over die handeling een klacht worden ingediend door de klant (bij minderjarigen de ouders/verzorgers).

1.2 De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken nadat de betreffende handeling is verricht of het besluit is genomen, schriftelijk te worden ingediend bij Essentieplein t.a.v. de eigenaar/oprichter M.J.A. Helmink.

1.3 Uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht, zal er een schriftelijke inhoudelijke reactie zijn gegeven op de klacht door de directeur/eigenaar van Essentieplein.

1.4 Bij overschrijding van de in lid 1.2 genoemde termijn kan tot niet-ontvankelijk verklaring van de klacht worden overgegaan, tenzij de overschrijding niet aan belanghebbende is te wijten, dan wel niet voor zijn risico behoort te komen.

1.5 Klachten worden zeer serieus genomen en vertrouwelijk behandeld. De klacht en de afhandeling worden schriftelijk bewaard voor een termijn van zeven jaar.

1.6 Alle in deze klachtenregeling gestelde termijnen van afhandeling van de klacht, kunnen een keer worden verlengt met een maximum van 4 weken. Deze verlenging van termijn dient zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk voor het verstrijken van het 1<sup>ste</sup> termijn schriftelijk met een geldige en passende onderbouwing te zijn verstuurd naar alle betrokken partijen.

1.7 Mocht de klacht toch niet naar alle tevredenheid te zijn afgehandeld. Zal deze worden voorgelegd bij een onafhankelijke Klachtencommissie.

## **2. Klachtencommissie**

2.1 De klachtencommissie zal bestaan uit een door de eigenaar/oprichter aangewezen onafhankelijke persoon. De naam en gegevens van deze persoon worden z.s.m. schriftelijk aan u doorgegeven. Tevens wijst de inbrenger van de klacht een persoon aan en deze beide aangewezen personen kiezen een derde lid: voor de klachtencommissie aan. De commissie bestaat hiermee uit drie personen.

2.2 Van de beslissing op de klacht worden de eigenaar/oprichter en de klant (bij minderjarige de ouders/verzorgers) binnen 6 weken schriftelijk, met redenen omkleed, op de hoogte gebracht. Deze termijn kan door de commissie, indien daar aanleiding toe bestaat, met twee weken worden verlengd. De klager en de directeur/eigenaar worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

## **3. Beroepsmogelijkheid**

Wanneer de indiener van de klacht dan wel de persoon wie de klacht betreft het niet eens is met de afhandeling en de besluiten ten aanzien van de klacht, kan hij of zij in beroep gaan bij een van de onafhankelijke deskundige vanuit de brancheorganisatie. Een schriftelijk klacht kan worden ingediend bij Solopartners (onder vermelding van lid. 103956 Essentieplein) voor de actuele informatie zie website [www.Solopartners.nl](http://www.Solopartners.nl). Gaat u klacht over specifiek coaching of mediation/bemiddeling kunt u ook terecht bij een van de registers waar Essentieplein bij aangesloten is. Kijk hiervoor op <http://www.Essentieplein.nl/11-zekerheden-van-Essentieplein>. Een schriftelijk klacht bevat de beschrijving van de klacht, de reden waarom de zaak als klacht ervaren wordt en het doel wat de inbrenger wilt bereiken met het indienen van de klacht. De onafhankelijke derde zorgt voor een beoordeling van de klacht binnen twee maanden nadat deze is voorgelegd. Deze beoordeling is bindend voor beide partijen, en de klacht zal worden afgehandeld in overeenstemming met dit oordeel c.q. advies.

Januari 2019