

## KLACHTENPROCEDURE EIGENHUIS-Coaching

### 1. Definities

Het is mogelijk dat tijdens een workshop of training klachten ontstaan. EIGENHUIS-Coaching neemt deze serieus en hanteert ze als leermoment en als kans ter verbetering van de kwaliteit. EIGENHUIS-Coaching spant zich in om naar beste inzicht en vermogen de workshop of training uit te voeren. Middels een evaluatie krijgen de deelnemers de mogelijkheid de workshop of training te waarderen. Wanneer de workshop of training gemiddeld onvoldoende wordt gewaardeerd, kan de opdrachtgever een klacht indienen.

Een deelnemer kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door de trainer van EIGENHUIS-Coaching., Imre Eigenhuis.

Een klacht kan binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd. Na deze periode verliest opdrachtgever of deelnemer zijn recht hiertoe.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend bij, door EIGENHUIS-Coaching aangestelde onafhankelijke partij, Susanne van Goor, Nijkerkerweg 42, 3751XB Bunschoten-Spakenburg

De klacht zal met volledige geheimhouding worden behandeld en er wordt voor gezorgd dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) beschermd blijven.

### 2. Klachtenbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden. Susanne van Goor stelt zo nodig zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. Ze zal uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht de partij(en) hiertoe uitnodigen. Indien wenselijk kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.

EIGENHUIS-Coaching streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen.

Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigt zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen.

### 3. Klachtenbeoordeling en uitspraak

Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als de beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen. De gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden zullen daarbij worden onderbouwd en toegelicht.

Het oordeel en de beslissing van Susanne van Goor is bindend. Voor de klager en beklagde bestaat na deze uitspraak niet de mogelijkheid om in beroep te gaan.

EIGENHUIS-Coaching zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.

Wanneer EIGENHUIS-Coaching verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering van de organisatie.