



KLACHTENREGLEMENT

Sensare doet haar uiterste best om opdrachten uit te voeren naar uw tevredenheid. Onze diensten voeren we uit in overeenstemming met onze beroepscode, huisregels en privacyverklaring.

Laat het ons alstublieft weten als u desondanks ontevreden bent. Wij behandelen uw klacht met grote zorg en waar mogelijk kijken we met u naar een passende oplossing;

Kenbaar maken van een klacht bij Sensare

Wanneer kunt u een klacht indienen;

- Als u niet tevreden bent over de uitvoering van de werkzaamheden door (een van) onze medewerkers kunt u daarover bij ons een klacht indienen.
- Als Sensare uw verzoek om inzicht, inzage, afschrift, afscherming, correctie en/of vernietiging van persoonsgegevens heeft geweigerd (zie ook Privacyverklaring van Sensare).
- Als u vermeende onregelmatigheden aan de kaak wilt stellen.

Hoe dient u een klacht in;

U maakt uw klacht (ook) schriftelijk kenbaar. Vermeldt u daarbij:

- uw naam en adres
- de naam van de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft
- de dagtekening en uw handtekening
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
- de reden waarom u de klacht indient
- Als u een voorstel heeft voor de afwikkeling van de klacht kunt u dat ook aangeven.

Vervolgens bevestigt Sensare binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht. In deze ontvangstbevestiging wordt u geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure, waaronder de afhandelingstermijn en de mogelijkheid gehoord te worden.

Sensare streeft ernaar uw klacht uiterlijk binnen acht weken af te handelen. De beslissing die Sensare neemt op uw klacht bestaat uit een gegrondverklaring of een ongegrondverklaring van uw klacht. Uiteraard is dit een gemotiveerde beslissing.

Overigens kunt u gedurende de klachtbehandeling bij Sensare aangeven dat de medewerker tegen wie uw klacht zich richt aan uw klacht tegemoet is gekomen. Zodra u dat heeft aangegeven vervalt de klacht en wordt de behandeling ervan gestaakt.

Coaching; kenbaar maken van een klacht bij Nobco

U kunt een klacht indienen;

- Wanneer u cliënt, opdrachtgever of derde bent
- En u een klacht heeft over het beroepsmatig handelen (doen en laten) van uw coach.

Hoe dient u een klacht in;

U maakt uw klacht kenbaar bij de Commissie Klachtbehandeling van Nobco. Neemt u hiervoor contact op met het secretariaat, zoals aangegeven op de [website](#) van Nobco.

Het reglement voor klachtenbehandeling van Nobco kunt u [hier](#) raadplegen.

Loopbaancoaching; kenbaar maken van een klacht bij Noloc

U kunt een klacht indienen;

- Wanneer u direct belanghebbende bent en/of u lid bent van Noloc
- En van mening bent dat uw Noloc-gecertificeerde coach* inbreuk heeft gemaakt op de gedragscode van Noloc

Hoe dient u een klacht in;

U maakt uw klacht kenbaar bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc. Neemt u hiervoor contact op met het secretariaat. Deze is gevestigd Ambachtstraat 15, 3861 RH, Nijkerk en telefonisch bereikbaar op 033-2473475.

Het reglement voor klachtenbehandeling van Noloc kunt u [hier](#) raadplegen.

Mediation; kenbaar maken van een klacht bij ADR

U kunt een klacht- of tuchtrechtmelding doen;

- Wanneer u van mening bent dat een mediator* van Sensare niet heeft voldaan aan de vigerende gedragsregels of de procedure-vereisten van Global Network Group

Hoe dient u een klacht in;

U dient de klacht per email, met gebruikmaking van het klachtformulier, in te dienen via info@global-network-group.eu

Het reglement klachtrecht certificaathouders van ADR/Global Network Group kunt u [hier](#) raadplegen.

*) Coaches van Sensare zijn op persoonlijke titel aangesloten bij Nobco, Noloc en/of ADR

Coaching van persoon en positie