

## Klachtenreglement

Coaches van Sensare voeren diensten uit in overeenstemming met de beroepscode, de gedragsregels het privacyreglement van Sensare.

Sensare kent een klachtenregeling. Deze houdt in dat Sensare uw klacht op zorgvuldige wijze afhandelt en waar mogelijk met u kijkt naar een passende oplossing;

### Kenbaar maken van een klacht bij Sensare

Wanneer kunt u een klacht indienen;

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

Hoe dient u een klacht in;

U maakt uw klacht 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 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.

Een lid is gehouden voor de Raad van Klachtenbehandeling te verschijnen en de gevraagde medewerking te verlenen.

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](mailto: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 Noloc en/of ADR

## Coaching van persoon en positie