



**Eranthe**  
**Bureau voor coaching en training**  
**Schokkerstraat 18**  
**8081 KJ Elburg**  
**T: 06-23334258**  
**E: [els@erante.nl](mailto:els@erante.nl)**

## **Klachtenprocedure**

### **Begripsbepaling**

Onder een klacht wordt verstaan een schriftelijke uiting van onvrede omtrent het naleven door een werknemer van Eranthe.

Een klager is een cliënt van Eranthe, of een belanghebbende van de cliënt, die een klacht indient bij de klachtencommissie.

Een aangeklaagde is een werkende voor Eranthe tegen wie een klacht is ingediend.

De klachtencommissie bestaat uit twee ter zake deskundigen van buiten Eranthe en de secretaris, mevrouw M. Bakker- de Jong.

### **Indienen en behandelen van een klacht**

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de Klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:

Eranthe, bureau voor coaching en training  
Secretaris Klachtencommissie  
Mw. M. Bakker – de Jong  
Schokkerstraat 18  
8081 KJ Elburg

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.

3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de uitvoerder van Eranthe op wie de klacht betrekking heeft.

4. De Klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (digitale) dossier opvragen terzake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5. De Klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6. De Klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen.

7. De Klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan geheimhoudingsplicht.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Klachtencommissie beslist de Klachtencommissie met opgaaf van redenen.

9. Na onderzoek door de Klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

10. De Klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij na genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11. In geval van beoordeling stelt de Klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de Klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal brengen.

12. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over de afhandeling van de klacht is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde te weten:

Drs. K.J. Terpstra  
OsmoConsult  
4907 RE Oosterhout  
Tel. 0162 451075

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor beide partijen bindend. Eventuele consequenties worden door Eranthe snel afgehandeld.

13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

14. De klacht wordt binnen vier weken behandeld.

15. Na afhandeling van de klacht worden de stukken ter archivering bewaard gedurende een periode van 2 jaren.

16. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 10 juli 2017.