

# KLACHTENREGELING ESSA RESEARCH

November 2024

Deze klachtenregeling is van toepassing op deelnemers van genoten trainingen, kennissessies, workshops en andere deskundigheid bevorderende activiteiten die door Essa Research zijn verzorgd.

## Vòòrafgaand aan het indienen van een (formele) klacht

Essa Research staat open voor feedback en verbetering. Als je als deelnemer vindt dat er iets beter kan, meld dat dan via [info@essaresearch.nl](mailto:info@essaresearch.nl). Ook als je niet tevreden bent of het niet eens bent met de inhoud of manier waarop een contact is geweest of een training, masterclass, workshop, lezing of andere kennissessie is uitgevoerd, horen we het graag. Ik ga graag samen in gesprek daarover over om de beste oplossing met elkaar te bespreken.

## Klachtenregeling

Een klacht indienen heeft een formeel karakter. Heeft eerder contact over je klacht niet tot een bevredigend resultaat geleid? Dan staat het je vrij om een klacht in te dienen. Deze klachtenregeling geeft je meer informatie over deze formele klachtenprocedure en reactietermijnen.

Een klacht kan uitsluitend betrekking hebben op de inhoud van een training, masterclass, lezing of workshop en/of de uitvoering daarvan door de spreker/ trainster. Het spreekt voor zich dat we klachten altijd vertrouwelijk behandelen. Correspondentie over een klacht bewaren we twee jaar.

Deze klachtenregeling doet geen afbreuk doet aan arbeidsrechtelijke of civielrechtelijke verplichtingen die betrokkenen zijn aangegaan.

Stuur je klacht tijdig (artikel 2.1) onder vermelding van '**Klacht**' naar [info@essaresearch.nl](mailto:info@essaresearch.nl). Deze klachtenregeling is ook te vinden op de website van Essa research ([www.essaresearch.nl](http://www.essaresearch.nl))

## Artikel 1 Begrippen

*Deelnemer*: ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, masterclass, lezing of workshop van Essa Research of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of is aangemeld.

*Klachtencommissie*: de Klachtencommissie van Essa Research BV.

*Directie*: de directie/ het bestuur van Essa Research BV.

*Training, masterclass, lezing of workshop*: de bijeenkomst met als doel deskundigheidsbevordering, die door of namens Essa Research BV is of wordt aangeboden of georganiseerd.

*Trainer/ docent*: de persoon die (in opdracht van of bij vertegenwoordiging van Essa Research BV) (onderdelen van) de bijeenkomst (training, masterclass, lezing, workshop) uitvoert.

*Klacht*: de schriftelijke uiting van onvrede over de inhoud en/of wijze van uitvoering van een door Essa research verzorgde training, masterclass, lezing of workshop gericht aan Essa Research via mail verzonden naar [info@essaresearch.nl](mailto:info@essaresearch.nl) met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen over de klacht.

*Klager*: degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

## Artikel 2 Ontvankelijkheid

**2.1** De deelnemer kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training of opleiding een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus, training of opleiding indienen bij de Klachtencommissie.

**2.2** De Klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die eerst wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen indien, naar het oordeel van de commissie, van klager redelijkerwijs niet kon worden verlangd dat hij zijn klacht eerder indiende.

### **Artikel 3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

**3.1** De Klachtencommissie bestaat uit een of meerdere (max 3) onafhankelijk persoon/ onafhankelijke personen, zijnde een persoon/personen uit het werkveld met kennis van zaken over de verzorgde bijeenkomst en die niet betrokken is bij de bijeenkomst.

**3.2** Zowel Essa Research als klager kunnen onafhankelijke personen aandragen ter beoordeling van de klacht in de klachtencommissie. Indien de klager een persoon aanraagt die aantoonbaar te weinig verstand van zaken heeft omtrent de klacht of inhoud van de bijeenkomst, behoudt Essa Research zich het recht een alternatief commissie lid aan te dragen.

### **Artikel 4 Taak van de Klachtencommissie**

**4.1** De Klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

**4.2** De klachten commissie oordeelt binnen 6 weken na ontvangst van alle benodigde stukken ter beoordeling van de klacht.

### **Artikel 5 Klachtprocedure**

**5.1** Na tijdige indiening van de klacht wordt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging verzonden naar klager. Desgewenst wordt eventuele nadere toelichting en/of stukken gevraagd.

**5.2** Nadat de klacht is ingediend onderzoekt de klachtencommissie de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager weten.

**5.3** Is de klacht wel ontvankelijk dan stelt de Klachtencommissie de betreffende docent/trainer schriftelijk in kennis van de klacht en verzoekt deze om een schriftelijke reactie.

**5.4** Na ontvangst van deze reactie zendt de Klachtencommissie een afschrift daarvan aan klager.

**5.5** Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken docent op de klacht zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie klager, de betrokken docent/trainer en zo nodig de betrokken personen. Indien gewenst en voor zover mogelijk worden klager en de betrokken docent/trainer in elkaars aanwezigheid gehoord.

### **Artikel 6 Het oordeel**

**6.1** De Klachtencommissie komt binnen zes weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk, bindend advies aan het bestuur/ de directie van Essa research.

**6.2** De Klachtencommissie zendt haar oordeel binnen zes weken na ontvangst van de klacht aan de directie en zendt een afschrift van haar oordeel aan klager, de betrokken docent/trainer en eventueel andere betrokkenen.

**6.3** Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van ieder maximaal vier weken.

**6.4** Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Klachtencommissie deze verlenging aan klager, de betrokken docent en de eventueel andere betrokkenen schriftelijk (per mail) bekend.

### **Artikel 7 Reacties**

**7.1** Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie maakt de directie/ het bestuur van Esa research haar schriftelijke reactie op het oordeel van de Klachtencommissie bekend.

**7.2** De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de Klachtencommissie een afschrift van haar reactie aan klager, de betrokken docent/trainer en de eventueel andere betrokkenen.

**7.3** Verlenging van de reactietermijn op de klachtingspraak is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan klager, de betrokken docent en de eventueel andere betrokkenen.

- einde klachtenregeling -