



Klachtenprocedure

Mocht men niet tevreden zijn met de gegeven cursus dan kan een klacht ingediend worden bij Thyra Koeleman.

In eerste instantie vind er een persoonlijk gesprek plaats met de betreffende persoon of personen.

Hierbij zullen beide trainers aanwezig zijn en de betreffende partij.

Op verzoek kan een externe vertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

De aard van de klacht zal worden geanalyseerd op basis van inhoud van de cursus en kwaliteiten van de trainer.

Hiervan volgt een verslag dat door beide partijen gelezen en ondertekend zal worden.

Samen wordt er gezocht naar een passende oplossing.

Dit kan in de vorm van:

- Kosteloze extra scholingsdag
- Een andere trainer
- Individuele begeleiding
- Teruggave van de helft van het scholingsbedrag

Bij geschillen zonder oplossing:

- Wordt accountant Dhr. D.L. Matser van Nijhofgroep te Deventer geconsulteerd.
- De klacht zal binnen 4 weken worden afgehandeld.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden
- Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer binnen een vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut 'Ervaar het maar' snel afgehandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar worden bewaard.