

Beschwerdeverfahren

Wenn man mit dem gegebenen Kurs nicht zufrieden ist, dann kann eine Beschwerde bei 'Ervaar het maar' z. Hd. Thyra Koeleman eingereicht werden.

Zunächst findet ein persönliches Gespräch mit der oder den betroffenen Personen statt.

Hierbei wird der Coach und die betreffende Partei anwesend sein. Auf Anfrage kann eine externe Vertrauensperson eingeschaltet werden.

Die Art der Beschwerde wird anhand des Kursinhalts und der Qualitäten des Coaches analysiert.

Es folgt ein Bericht, der von beiden Parteien gelesen und unterschrieben wird.

Gemeinsam wird dann nach einer passenden Lösung gesucht.

Dies kann folgende Form annehmen:

- Kostenloser zusätzlicher Kurstag
- Ein anderer Coach
- Individuelle Beratung
- Rückgabe der Hälfte des Fortbildungsbetrags

Bei Streitigkeiten ohne Lösung:

- wird Buchhalter Dhr. D.L. Matser van Tweedee B.V. in Deventer als Vermittler konsultiert.
- Bei einer Beschwerde wird angestrebt, dass diese innerhalb von 4 Wochen bearbeitet wird.
- Eine Beschwerde wird immer vertraulich behandelt.
- Wenn für die Durchführung einer Untersuchung ein längerer Zeitraum erforderlich ist, wird der Teilnehmer innerhalb eines vereinbarten Termins darüber in Kenntnis gesetzt, wobei die Vertagung erklärt wird. Ferner wird angegeben, wann erwartet wird, dass die Untersuchung abgeschlossen werden kann.
- Das Urteil der Prüfbehörde ist für das Ausbildungsinstitut verbindlich; eventuelle Konsequenzen werden vom Institut „Ervaar het maar“ schnell behandelt.
- Beschwerden und die Art der Abwicklung werden registriert und für eine Dauer von 3 Jahre aufbewahrt.