

## **Klachtenprocedure**

Mocht men niet tevreden zijn met de gegeven cursus dan kan een klacht ingediend worden bij 'ALS trainingen' t.a.v. Carla Kobussen

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

Hierbij zal de trainer 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 cursusdag
- Een andere trainer
- Individuele begeleiding
- Teruggave van de helft van het scholingsbedrag

### **Bij geschillen zonder oplossing:**

- Wordt Drs. Ir S.A.Sonderen van Corona BV te Deventer als mediator geconsulteerd.
- Bij een klacht is het streven dat deze binnen een termijn 4 weken zal worden afgehandeld.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden
- Indien er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer binnen een afgesproken vastgestelde termijn in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht het onderzoek te kunnen afronden.
- 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 bewaard.