

Klachtenprocedure Trainingen

1. Doel en reikwijdte

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe cursisten, opdrachtgevers en andere betrokkenen een klacht kunnen indienen over de kwaliteit van opleidingen, trainers, organisatie of uitvoering van scholing die uitgevoerd worden door gediplomeerde trainers van Het Huis van de Straat.

2. Begripsbepalingen

- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over (onderdelen van) de opleiding of dienstverlening.
- **Klager:** degene die een klacht indient.
- **Opleidingsinstituut:** de organisatie die de scholing verzorgt.
- **Klachtenfunctionaris:** de door het opleidingsinstituut aangewezen persoon die klachten behandelt.

3. Indienen van een klacht

1. Iedere deelnemer aan de training/cursus kan tot drie maanden na afronding van deze training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de cursus/training.
2. Een klacht wordt bij voorkeur eerst informeel besproken met de betrokken trainer of contactpersoon.
3. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klager een formele klacht indienen.
4. De klacht wordt schriftelijk (per e-mail of brief) ingediend binnen **4 weken** na het ontstaan van de klacht.
5. De klacht bevat minimaal:
 - naam en contactgegevens van de klager;
 - datum van indiening;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht;
 - eventuele relevante documenten.

4. Ontvangstbevestiging

Binnen **5 werkdagen** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging. Hierin staat:

- dat de klacht is ontvangen;
- wie de klachtenfunctionaris is;
- de verdere procedure en verwachte afhandelingstermijn.

5. Behandeling van de klacht

1. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.
2. Indien nodig worden betrokkenen gehoord (trainer, medewerker, klager).
3. De klachtenfunctionaris kan aanvullende informatie opvragen.

4. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

6. Termijn en beslissing

1. Binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een gemotiveerde schriftelijke reactie.
2. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd. De afhandelingstermijn kan maximaal **8 weken** bedragen.

7. Oplossing en maatregelen

Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, kan het opleidingsinstituut één of meer van de volgende maatregelen nemen:

- herstel of aanpassing van de opleiding;
- kosteloze herkansing of vervangende scholing;
- organisatorische of inhoudelijke verbetermaatregelen;
- andere passende oplossingen.

8. Ontevreden over de afhandeling

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling, kan hij/zij dit schriftelijk kenbaar maken. De klacht wordt dan opnieuw beoordeeld door een onafhankelijke interne of externe functionaris.

9. Registratie en evaluatie

1. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende minimaal **2 jaar**.
2. Klachten worden jaarlijks geëvalueerd en gebruikt ter verbetering van de kwaliteit van het opleidingsaanbod.

10. Bekendmaking

Deze klachtenprocedure wordt verstrekt aan deelnemers voorafgaand aan de opleiding.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

Naam: Ellen Schulten
E-mail: eschulten@hethuisvandestraat.nl
Telefoon: 06 20 93 55 45