

Klachtenprocedure Explicare (SKJ)



1. Doel

Deze klachtenprocedure beschrijft de wijze waarop Explicare omgaat met klachten van deelnemers, opdrachtgevers of andere betrokkenen met betrekking tot de scholingsactiviteiten. Het doel is om klachten op een transparante, eerlijke en snelle manier af te handelen en hiervan te leren om de kwaliteit van het aanbod continu te verbeteren.

2. Toepassingsgebied

Deze procedure geldt voor alle scholingen en trainingen die door Explicare worden aangeboden, waaronder ook SKJ-geaccrediteerde scholingen.

3. Begripsbepalingen

Klacht: Een uiting van ontevredenheid over de scholing, de organisatie, de trainer, de inhoud, de communicatie, de administratie of een andere vorm van dienstverlening.

Klager: De deelnemer, opdrachtgever of andere betrokkene die de klacht indient.

Behandelaar: De persoon die namens Explicare verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

4. Indienen van een klacht

Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:

Schriftelijk via e-mail

- Mail naar: **natalieposthumus@hotmail.nl**
- Onderwerp: "Klacht – [naam scholing] – [naam klager]"

Mondeling

- Tijdens of na een scholingsdag kan de klacht mondeling worden gemeld bij de trainer.
- De trainer noteert de klacht en meldt deze binnen 5 werkdagen aan de klachtenbehandelaar.

5. Inhoud van de klacht

De klager wordt gevraagd om de klacht zo concreet mogelijk te formuleren, met vermelding van:

- Naam klager
- Contactgegevens
- Datum en locatie van de scholing
- Omschrijving van de klacht
- Wat de klager verwacht als oplossing
- Eventuele relevante documenten of voorbeelden

6. Ontvangstbevestiging

Explicare bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen** per e-mail. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven:

- Dat de klacht is ontvangen
- Wie de behandelaar is
- Wanneer de klager een reactie kan verwachten
- Wat de vervolgstappen zijn

7. Behandeling van de klacht

De behandeling verloopt in de volgende stappen:

Stap 1 – Analyse

De behandelaar analyseert de klacht en verzamelt relevante informatie, zoals:

- inhoud van de klacht
- betrokken personen
- beschikbare documenten (programma, e-mailverkeer, evaluaties, etc.)

Stap 2 – Gesprek

Indien nodig vindt er een gesprek plaats met:

- de klager
- de betrokken trainer(s)
- eventueel andere betrokkenen

Stap 3 – Oplossing

De behandelaar stelt een passende oplossing voor. Dit kan zijn:

- een toelichting of uitleg
- een verbeteractie in de scholing
- een (gedeeltelijke) terugbetaling of korting bij een volgende scholing
- andere passende maatregelen

8. Reactietermijn

Explicare streeft ernaar om binnen **15 werkdagen** na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie te geven met:

- de beoordeling van de klacht
- de voorgestelde oplossing
- de eventuele vervolgacties
- de termijn waarop deze acties worden uitgevoerd

9. Afronding en registratie

Na afronding van de klacht:

- wordt de klacht afgesloten en schriftelijk bevestigd aan de klager
- wordt de klacht geregistreerd in het klachtenregister
- worden eventuele verbeteracties gedocumenteerd en verwerkt in het scholingsaanbod

10. Escalatie (indien ontevreden)

Als de klager niet tevreden is met de oplossing of de afhandeling, kan de klager dit binnen **10 werkdagen** na ontvangst van de reactie aangeven. Explicare onderzoekt dan opnieuw de klacht en kan een tweede beoordeling uitvoeren, eventueel met een externe partij (bijv. een onafhankelijke deskundige).

11. Beschikbaarheid en publicatie

Deze klachtenprocedure wordt:

- op aanvraag beschikbaar gesteld aan deelnemers en opdrachtgevers
- vermeld op de website van Explicare
- bij aanvang van de scholing kort toegelicht door de trainer

12. Contactgegevens

Explicare

E-mail: natalieposthumus@hotmail.nl

Website: www.explicare.nl