

KLACHTENPROCEDURE

IMPULS Organisatieadvies, training en coaching

Uitgangspunten:

De trainingen van Impuls, alsmede de didactische begeleiding van cursisten in het algemeen, voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen. Impuls staat garant voor kwaliteitsvolle trainingen en kwaliteitsvolle begeleiding door goede en ter zake kundige docenten.

Klacht:

Wanneer een cursist of trainingsdeelnemer van mening is dat in het kader van deze opleiding minder is geboden dan op grond van bovenstaande verwacht mag worden, dan kan deze schriftelijk of telefonisch een klacht indienen bij de directie van Impuls. Deze klacht kan betreffen:

1. de kwaliteit van de geboden stof of de vorm waarin deze wordt overgebracht
2. de kwaliteit van de trainer
3. de kwaliteit van de begeleiding in de training of daarbuiten
4. de communicatie met Impuls gedurende het traject vanaf het eerste contact tot de afronding van de cursus
5. De beoordeling van de cursist door de docent.

Klachtenbeoordelaar:

In de brief kan de cursist kenbaar maken wanneer hij of zij niet akkoord gaat met het optreden van de directie van impuls als onafhankelijke klachtenbeoordelaar. Zonder een uitdrukkelijk verzoek om een andere klachtenbeoordelaar treedt de directie van Impuls als zodanig op. Wordt zo'n verzoek wèl gedaan, dan wijst Impuls een onafhankelijke beoordelaar aan, zijnde mevrouw H. Beelen. Het oordeel van deze onafhankelijke beoordelaar is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Procedure:

Na ontvangst van de klacht stuurt de directie van Impuls binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin is ook de verdere procedure vermeld. Binnen 2 weken na de ontvangstbevestiging, of binnen 2 weken na het instellen van een onafhankelijke beoordelaar, ontvangt de klachtindiener een schriftelijk oordeel aangaande de ingediende klacht. Indien van deze termijnen moet worden afgeweken, ontvangt de klachtindiener hiervan bericht met toelichting.

Oordeel:

In het oordeel wordt de klacht afgewezen dan wel gegrond verklaard. In het eerste geval eindigt de klachtenprocedure. Het tweede geval verplicht Impuls tot het doen van een voorstel tot genoegdoening. Indien dit voorstel door de klachtindiener wordt aangenomen, eindigt de klachtenprocedure. Indien de klachtindiener van mening is dat het voorstel van Impuls niet leidt tot genoegdoening, kan deze opnieuw een klacht indienen, waarna de procedure zich herhaalt tot zij eindigt.

Vertrouwelijkheid:

Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.