



## Klachtenprocedure

**Impact Opleidingen** staat voor professionaliteit, respect, veiligheid, vrijheid en verbinding. Impact Opleidingen is aangesloten bij de NVNLP en hanteert voor alle opleidingen en diensten, naast de gedeponeerde algemene voorwaarden, de ethische code van de NVNLP.

Bij de aanvang van de opleidingen en trainingen wordt aandacht besteed aan deze code en deze code is voor de cursist opgenomen als zijnde gedragsregels in de Syllabus.

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding ontstaan. De directie van IMPact Opleidingen neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

### A. Indienen klacht.

1. Een cursist, opdrachtgever of cliënt kan, eventueel middels zijn wettelijk vertegenwoordiger, een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving de bepalingen van de Ethische Code zijn overschreden door een medecursist, trainer/coach of de organisatie van IMPact Opleidingen.
2. Een klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan te worden gericht aan de directie van IMPact Opleidingen, Normandielaan 95, 5627 HR Eindhoven.
3. Te allen tijde zal de directie van IMPact Opleidingen aan haar geheimhoudingsplicht voldoen en tevens de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen beschermen. Eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

### B. Klachtbehandeling

4. De klager zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
5. De klacht wordt getoetst aan de ethische code.
6. De directie van IMPact Opleidingen stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dit kan apart dan wel gezamenlijk.
7. Indien wenselijk kunnen partijen zich op eigen kosten laten bijstaan door derden. Voor derden is de geheimhoudingsplicht van toepassing.
8. IMPact Opleiding is aangesloten bij de NVNLP. Indien een verschil van mening zou ontstaan tussen IMPact Opleidingen en een cursist op basis van de ethische code, dan kan deze bij de NVNLP worden gemeld. De uitspraak van de NVNLP is bindend en zal door IMPact Opleidingen opgevolgd worden.



C. Klacht beoordeling

9. Directie van IMpact Opleidingen streeft naar een behandeling van de klacht binnen 30 dagen. Mocht zulks niet mogelijk zijn dan worden beide partijen hiervan ten spoedigste op de hoogte gesteld en zal IMpact Opleidingen aangeven binnen welke termijn wel een uitspraak kan worden verwacht.
10. Directie van IMpact Opleidingen toetst de klacht op basis van de ethische code en brengt beide partijen verslag uit.

D. Uitspraak na klachten

11. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen. Deze kunnen bestaan uit:
  - a. Ongegronde klacht: De klacht heeft geen betrekking op de ethische code en gebruikte gedragsregels.
  - b. Opgeloste klacht: De Directie van IMpact Opleidingen kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
  - c. Sanctie
    - i. Bindend advies wat voor één of beide partijen kan gericht zijn op coaching of bemiddeling.
    - ii. Berisping: Verklaring dat de klacht gegrond is verklaard en de ernst daarvan herhaling leidt tot een dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
    - iii. Beëindiging deelname opleiding voor één of beide partijen. Directie van IMpact Opleidingen zal de gegrondheid schriftelijk mededelen en de sanctie onderbouwen.
12. IMpact Opleidingen zal klachten als dossier registreren en voor de duur van 2 jaar bewaren. Wanneer IMpact Opleidingen verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.