

Klachtenreglement voor Trainingen

1. Doel van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement heeft als doel om deelnemers aan trainingen een duidelijke, transparante en zorgvuldige procedure te bieden voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten met betrekking tot de training, de trainer of de organisatie.

2. Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing op alle trainingen, workshops en opleidingen die door IMW regio Tilburg of Expertisecentrum huiselijk geweld en kindermishandeling (hgkm) worden aangeboden, ongeacht duur, locatie of werkvorm.

3. Begripsbepalingen

- **Deelnemer:** iedere persoon die deelneemt aan een training of opleiding georganiseerd door IMW regio Tilburg of Expertisecentrum hgkm.
- **Klacht:** iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over een geleverde dienst, trainer of organisatorische kwestie.
- **Organisatie:** de aanbieder van de training, IMW regio Tilburg of Expertisecentrum.
- **Klachtbehandelaar:** persoon binnen de organisatie die verantwoordelijk is voor de afhandeling van de klacht.

4. Informele afhandeling

4.1. De deelnemer wordt gestimuleerd om de klacht eerst **mondeling** of **per e-mail** te bespreken met de trainer of contactpersoon.

4.2. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de deelnemer overgaan tot de **formele klachtenprocedure**.

5. Formele klachtenprocedure

5.1. Een formele klacht moet **schriftelijk** worden ingediend via e-mail of per brief. Deze kan gestuurd worden naar kwaliteit@imwregiotilburg.nl

5.2. De klacht bevat in ieder geval:

- Naam van de deelnemer
- Datum
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele relevante correspondentie
- Gewenste oplossing

5.3. Binnen **5 werkdagen** ontvangt de deelnemer een **schriftelijke ontvangstbevestiging**.

5.4. De klacht wordt behandeld door een **onafhankelijke klachtbehandelaar** die niet betrokken is bij het voorval.

6. Behandeling van de klacht

6.1. De klachtbehandelaar onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan aanvullende informatie opvragen bij de deelnemer en/of betrokken medewerkers.

6.2. Binnen **20 werkdagen** ontvangt de deelnemer een **gemotiveerd schriftelijk besluit**.

6.3. Indien meer tijd nodig is voor zorgvuldig onderzoek, wordt dit gemeld aan de deelnemer, inclusief een aangepaste termijn.

7. Beroepsmogelijkheid

7.1. Indien de deelnemer het niet eens is met de uitkomst, kan hij/zij binnen **10 werkdagen** na ontvangst van het besluit in beroep gaan bij een **externe onafhankelijke partij**, IMW Breda.

7.2. Het oordeel van deze externe partij is **bindend** voor de organisatie.

7.3. Eventuele kosten voor de externe beoordeling worden vooraf kenbaar gemaakt.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden niet gedeeld met derden buiten de procedure.

9. Registratie en bewaartermijn

9.1. Klachten worden geregistreerd door de organisatie.

9.2. Klachtdossiers worden minimaal **2 jaar** bewaard.

9.3. Klachten worden periodiek geanalyseerd ter verbetering van de dienstverlening.

10. Geen benadeling

Deelnemers die een klacht indienen worden **op geen enkele wijze benadeeld** in hun deelname of toekomstige deelname aan trainingen.

11. Inwerkingtreding

Dit klachtenreglement treedt in werking op de datum van publicatie en geldt voor alle trainingen die vanaf die datum worden verzorgd.