



STERK IN CONTACT
ACADEMIE

KLACHTENREGELING

Sterk in Contact Academie

1. Doel van deze klachtenregeling

Deze klachtenregeling voldoet aan de eisen gesteld door accreditatiekaders van V&VN, SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) en PE-online ten aanzien van kwaliteitsborging, onafhankelijkheid, transparantie, bewaartermijnen en het recht op beroep. De procedure is ingericht om objectieve behandeling en zorgvuldige documentatie te garanderen.

Sterk in Contact Academie streeft naar hoogwaardige scholing en professionele dienstverlening. Deze klachtenregeling waarborgt dat deelnemers, opdrachtgevers en andere betrokkenen klachten kenbaar kunnen maken en dat deze zorgvuldig, objectief en tijdig worden behandeld.

2. Begripsbepalingen

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over de dienstverlening, een medewerker, trainer of de organisatie.

Klant/deelnemer: een deelnemer aan een training, klant of opdrachtgever van Sterk in Contact Academie.

Klager: degene die de klacht indient.

Beklaagde: degene op wie de klacht betrekking heeft.

3. Reikwijdte

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle opleidingen, trainingen, workshops, coachingstrajecten en overige dienstverlening van Sterk in Contact Academie.

4. Vertrouwelijkheid en privacy

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling. Gegevens worden volgens de AVG-wetgeving opgeslagen en bewaard.

5. Indiening van een klacht

Informele fase: klachten worden bij voorkeur eerst rechtstreeks met de betrokken trainer of medewerker besproken.

Formele klacht: indien niet opgelost, kan een formele klacht schriftelijk worden ingediend via:

E-mail: klachten@sterkincontact-academie.nl

Vereisten formele klacht:

- Naam, e-mail en telefoonnummer van de klager
- Datum van indiening
- Omschrijving van de klacht en relevante feiten
- Naam van betrokken personen (indien van toepassing)
- Gewenste oplossing of verwachting

6. Behandeling van de klacht

Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

De directeur of klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en kan indien nodig betrokkenen spreken of aanvullende informatie opvragen.

Binnen 4 weken ontvangt de klager schriftelijke reactie met voorstel tot oplossing.

Wanneer meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd met een nieuwe verwachte afrondingsdatum.

7. Onafhankelijke externe partij

Indien de klager het niet eens is met de uitkomst, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe geschillencommissie:

SoloPartners – onafhankelijke geschillencommissie

Ridderhof 67, 5341 HS Oss

Telefoon: 085 201 01 40

KvK: 55683622

Website: www.solopartners.nl

De uitspraak van deze externe partij is bindend voor Sterk in Contact Academie.

8. Registratie en bewaartermijn

Alle formele klachten worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard ter verbetering van kwaliteit.

9. Consequenties en verbeteracties

Verbetermaatregelen kunnen worden genomen en betrokkenen worden indien nodig geïnformeerd.

10. Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld op 17-11-2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd.