

Klachtenregeling trainingen en opleidingen

Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking

1. Doel en toepasselijkheden

Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking hecht waarde aan de kwaliteit van haar trainingen en opleidingen en aan een zorgvuldige omgang met deelnemers.

Deze klachtenregeling is van toepassing op deelnemers aan de trainingen en opleidingen van Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking.

De opleidingen worden aangeboden onder de naam Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking, onderdeel van Marjo Dorrestijn Gespecialiseerde zorgvragen en Deskundige Prikkelverwerking.

De regeling heeft uitsluitend betrekking op de opleidingsactiviteiten. Voor klachten die betrekking hebben op zorgverlening aan cliënten geldt een afzonderlijke klachtenprocedure.

2. Bespreken van een klacht

Wanneer een deelnemer niet tevreden is over een training, opleiding of de wijze waarop deze is uitgevoerd, kan de deelnemer dit in eerste instantie rechtstreeks bespreken met Marjo Dorrestijn.

Het uitgangspunt is om samen te onderzoeken of de klacht in goed overleg kan worden opgelost.

3. Indienen van een formele klacht

Wanneer het overleg niet tot een passende oplossing leidt, of wanneer de deelnemer de klacht direct formeel wil indienen, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking.

- naam en contactgegevens van de deelnemer;
- de training of opleiding waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- de datum waarop of periode waarin de situatie zich heeft voorgedaan;
- de datum van indiening van de klacht.

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

4. Behandeling van de klacht

De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

De deelnemer wordt, indien nodig, in de gelegenheid gesteld de klacht nader toe te lichten.

Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking reageert binnen vier weken inhoudelijk op de klacht.

Wanneer voor een zorgvuldige behandeling meer tijd nodig is, wordt de deelnemer hiervan binnen deze termijn schriftelijk op de hoogte gesteld. Daarbij wordt de reden van het uitstel vermeld en wordt aangegeven binnen welke termijn een inhoudelijke reactie kan worden verwacht.

De uitkomst van de behandeling van de klacht wordt schriftelijk aan de deelnemer meegedeeld.

5. Onafhankelijke externe beroepsmogelijkheid

Wanneer een klacht na interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, heeft de cursist de mogelijkheid om in beroep te gaan. Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking is hiervoor per 1 oktober 2026 aangesloten bij de beroepsregeling van AN-i.

AN-i behandelt het beroep als onafhankelijke partij volgens de beroepsregeling van AN-i.

AN-i onderzoekt het beroep en brengt hierover een bindend advies uit.

Het bindende advies van AN-i wordt door Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking opgevolgd. Eventuele consequenties die uit het bindend advies voortvloeien, worden binnen de daarvoor vastgestelde termijn uitgevoerd.

De beroepsregeling en de stapsgewijze informatie over het indienen van een beroep zijn te raadplegen via www.beroepsregeling.nl.

6. Registratie en bewaring

Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking registreert schriftelijk ingediende klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

De registratie wordt vertrouwelijk behandeld.

De klacht en de gegevens over de afhandeling worden gedurende vijf jaar na afronding van de klacht bewaard en daarna verwijderd, tenzij een wettelijke verplichting aanleiding geeft tot een andere bewaartermijn.

7. Openbaarheid

Deze klachtenregeling is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van Op Eigen-Wijze Prikkelverwerking.

Deelnemers worden in de opleidingsinformatie gewezen op het bestaan en de vindplaats van deze klachtenregeling.