

## **Klachtenregeling**

Sofia College B.V. selecteert docenten en andere partners waarmee ze scholingen, workshops, trainingen en cursussen organiseert op basis van hun kwaliteit. Trainingsactiviteiten kunnen zowel op individueel niveau als in groepsverband worden georganiseerd, theoretisch of praktisch van aard zijn en zowel uit on- als offline activiteiten bestaan.

Wij evalueren onze activiteiten met deelnemers en voeren waar nodig aanpassingen door ter verbetering van de kwaliteit. Neem contact met ons op als je ondanks onze inspanningen niet tevreden bent over onze dienstverlening. Wij zien het als een uitdaging om steeds beter te worden en zien jouw feedback als een mogelijkheid om onze service ons aanbod steeds verder toe te spitsen op de wensen van onze cursisten.

## **Definities**

### **1.1 Bijeenkomsten**

Onze activiteiten hebben verschillende werkvormen. Ongeacht de titel gaat het altijd over activiteiten waarbij kennisoverdracht/-uitwisseling centraal staat. Naamgeving van de activiteiten varieert. Wij kiezen een naam die het beste bij de werkvorm past. Namen die wij gebruiken zijn o.a.: congressen, intervisie, coaching bijeenkomsten, scholingen, workshops, trainingen en cursussen, e-learning, blended learning, infomercial, tutorial.

### **1.2 Klacht**

Schriftelijke uitingen van ontevredenheid die door een cursist, klant of opdrachtgever via e-mail aan Sofia College worden gezonden.

### **1.3 Opdrachtgever**

Iedere (potentiële) klant, cursist, opdrachtgever

### **1.4 Betrokkene**

Iedereen die op wat voor manier dan ook betrokken is bij de uitvoering, planning of organisatie van de cursussen of trainingen die Sofia College aanbiedt.

### **Indienen van een klacht**

Je kunt jouw klacht schriftelijk kenbaar maken per email aan: [info@sofiacollege.nl](mailto:info@sofiacollege.nl).

Om jouw klacht te kunnen beoordelen moet jouw e-mail (minimaal) de volgende informatie bevatten:

Jouw contactgegevens:

naam

emailadres

Vermeld in de titel van jouw bericht dat het om een klacht gaat

De titel van de cursus, de cursusdatum, docent en/of locatie waarover jouw klacht gaat

Niet ieder 'probleem' hoeft een klacht te worden, we gaan er vanuit dat je jouw ongenoegens bespreekbaar hebt gemaakt om escalatie te voorkomen en tot een oplossing te komen.

Voeg een beschrijving toe van jouw klacht

Omschrijf wat je zelf al hebt gedaan om de situatie te verbeteren (Heb je het met de leraar besproken? Of heb je jouw ongenoegen bijvoorbeeld geuit bij de locatiebeheerder of bij de cateraar die de lunch verzorgde?)

Voeg eventuele relevante kopieën van documenten als bijlage (scan) toe om de klacht te verduidelijken.

### **Behandeling van een klacht**

Op werkdagen ontvang je binnen 24 uur na ontvangst van de klacht een e-mail als ontvangstbevestiging. In deze e-mail staat wie jouw klacht in behandeling neemt en welke procedure daarbij gevolgd wordt. Wij streven ernaar om de gehele procedure binnen 5 werkdagen af te ronden. Mocht er langere tijd nodig zijn dan krijgt u binnen deze 5 werkdagen te horen binnen welke termijn de procedure zal worden afgerond. Als jouw klacht gericht is tegen een cursus of medewerker van Sofia College, dan wordt de klacht beoordeeld door A. Yurdakul. Zo kun je erop rekenen dat je klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Als we er samen niet komen kun je je rechtstreeks wenden tot Loe van Erp, een onafhankelijke klachtbehandelaar.

Indien de klacht betrekking heeft op A. Yurdakul, zal de klacht worden behandeld door Loe van Erp, een onafhankelijke klachtbehandelaar.

Ook indien je na behandeling van je klacht van mening bent dat deze niet naar tevredenheid is opgelost, kun je je wenden tot Loe van Erp om je klacht nogmaals te laten beoordelen.

### **Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.**

Degene die jouw klacht behandelt kan contact met je opnemen om extra informatie te vragen.

Wanneer nodig zullen wij (een) onafhankelijke externe deskundige(n) raadplegen. We stellen je op de hoogte als jouw klacht niet binnen de voorgestelde tijd afgehandeld kan worden, daarbij geven we een indicatie van de verwachte afhandelingstermijn.

### **Reactie op jouw klacht**

Je ontvangt binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op jouw klacht, tenzij er eerder via email kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van de klacht. Wij doen er alles aan om jouw klacht naar tevredenheid af te handelen.

Als je het onverhoopt toch niet eens bent met de afwikkeling leggen wij de klacht voor aan de consultant kwaliteitsbeheer. Hij zal jouw klacht onafhankelijk beoordelen en vervolgstappen nemen. De uitslag van dit onafhankelijke onderzoek door de onafhankelijk klachtbehandelaar is bindend voor Sofia College BV. Indien deze uitslag (financiële) consequenties heeft, zal Sofia College deze binnen 1 maand na uitspraak opvolgen.

Tot slot heb je nog de mogelijkheid je te wenden tot de burgerlijk rechter. Eventuele kosten die je hiervoor maakt, komen – tenzij de rechter anders oordeelt – voor jouw eigen rekening.

### **Bewaartermijn**

Alle gegevens die te maken hadden met behandeling van jouw klacht, worden tot minstens één jaar en maximaal 5 jaar nadat de klacht is afgehandeld bewaard.

Correspondentieadres voor alle berichten mbt een klacht:

Jouw klacht kun je sturen naar: [info@sofiacollege.nl](mailto:info@sofiacollege.nl)

L.van Erp is te bereiken via [loe@solopartners.nl](mailto:loe@solopartners.nl)