

Klachtenregeling

September 2025

Wij streven er uiteraard naar om onze opleidingen en trainingen naar volle tevredenheid van opdrachtgevers en deelnemers te verzorgen. Toch kan het gebeuren dat er een klacht ontstaat. We doen in dat geval ons best om die zorgvuldig, transparant en binnen een redelijke termijn af te handelen.

Ben je ergens ontevreden over? Neem dan eerst contact op met de docent, de opleidingscoördinator of je contactpersoon bij ECDE.

Komen jullie er samen niet uit? Dien dan een klacht in.

1. Klacht indienen

- Een klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op onze website.
- Wie geen gebruik kan of wil maken van de website, kan per brief een klacht sturen aan ECDE, t.a.v. de opleidingscoördinator, Fluwelen Burgwal 58, 2511 CJ Den Haag.

2. Klachtbehandeling

- We bevestigen de ontvangst van de klacht binnen één week. We doen dat per e-mail als de klacht langs elektronische weg is ingediend, en anders per brief.
- We handelen de klacht zo spoedig mogelijk af, in principe binnen vier werken. Als dit laatste niet mogelijk blijkt, dan sturen we de klager een bericht met de reden van uitstel en de nieuwe termijn van afhandeling.
- De opleidingscoördinator onderzoekt de klacht, hoort de betrokkenen en doet een voorstel voor het afhandelen van de klacht.

3. Onafhankelijke klachtbehandelaar

- Mocht de klacht niet naar tevredenheid door de opleidingscoördinator kunnen worden opgelost, dan kan de klager zich wenden tot onze onafhankelijke klachtbehandelaar, Barbara Abdoelkariem van *Talking Is Solving* (info@mediation-tis.com, 06-11086210).
- De klachtbehandelaar brengt een onafhankelijk en bindend advies uit.
- Wij doen ons uiterste best om eventuele uit het advies voortvloeiende acties zo snel en volledig mogelijk uit te voeren.

4. Registratie en bewaartermijn

- Wij registreren alle klachten in een klachtenlogboek.
- Geregistreerde klachten worden na twee jaar verwijderd.

5. Vertrouwelijkheid

De opleidingscoördinator behandelt alle klachten en bijbehorende documenten vertrouwelijk, en deelt deze uitsluitend met direct betrokkenen.

6. Slotbepaling

Deze regeling is van toepassing op alle opleidingen en trainingen van ECDE. Zij wordt kosteloos beschikbaar gesteld aan deelnemers en opdrachtgevers.