**Klachtenregeling scholingsactiviteiten Blijf Groep**

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Mocht je onverhoopt een klacht hebben over (de uitvoering van) scholingsactiviteiten van Blijf Groep, dan kan je daarover een klacht indienen. Hoe dat in zijn werk gaat lees je in deze klachtenregeling. Een klacht biedt de mogelijkheid om situaties te veranderen, waardoor de kwaliteit van de scholing of training verbeterd wordt.

# Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

* Deelnemer: iedereen die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door Blijf Groep georganiseerde scholingsactiviteit
* Cursusorganisator: de persoon die namens Blijf Groep de scholingsactiviteit regelt
* Trainer: de persoon die namens Blijf Groep de scholingsactiviteit uitvoert
* Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een scholingsactiviteit van Blijf Groep
* Klager: degene die een schriftelijke klacht indient
* Blijf Groep: Stichting Blijf Groep gevestigd te Amsterdam
* Klachtenprocedure: de afhandeling van een ingediende klacht

# Doel

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van een klacht van een deelnemer.

# Hoe kan je je klacht kenbaar maken

Een eventuele klacht kan je mondeling ter plaatse bespreken met de cursusorganisator of trainer.

Mocht deze bespreking niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan je je klacht tot maximaal 1 maand na afloop van de scholingsactiviteit, schriftelijk of per email kenbaar maken aan Blijf Groep. Bij de behandeling van klachten past Blijf Groep het principe van hoor en wederhoor toe. Indienen van de klacht kan via Scholing@Blijfgroep.nl De scholingsadviseurs van Blijf Groep (Danijela Petrovic of Patrick van der Heiden) behandelen in eerste instantie de klacht.

# Klachtenprocedure

1. Zo mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager overlegd om tot een oplossing te komen. Blijft de klager ontevreden, dan wordt zij / hij verzocht om de klacht schriftelijk of per email in te dienen bij de scholingsadviseurs van Blijf Groep via scholing@blijfgroep.nl
2. Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk of per email gereageerd. Is de klager akkoord met de reactie op de klacht of reageert zij / hij niet binnen vier weken op dit bericht, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
3. Als de klager vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld of het ongenoegen niet is weggenomen, dan kan de klacht in tweede instantie worden voorgelegd aan de manager van het Topp team Christel Dingerdis. Ook dit dient schriftelijk of per email te gebeuren.

Contactgegevens manager Topp team Christel Dingerdis Blijf Groep: Tollensstraat 59a 1053 RS Amsterdam Email: c.dingerdis@blijfgroep.nl

1. Op de aan de manager voorgelegde klacht wordt binnen zes weken schriftelijk of per email gereageerd. De uitspraak van Blijf Groep is bindend.