



## Klachtenregeling van Amfora trainingen

Amfora trainingen maakt trainingen op maat op basis van de wensen en verwachting van deelnemers. Voorafgaand aan de training stuurt Amfora trainingen een wensenlijst. Op basis hiervan maakt Amfora trainingen een trainingsprogramma. Ook evalueren we iedere trainingsdag en inventariseren de wensen voor de volgende dagen. Dit zorgt ervoor dat de training voldoet en blijft voldoen aan de wensen en verwachtingen. Amfora trainingen streeft ernaar dat elke nascholingsactiviteit (workshop, training, intervisie) bijdraagt aan het verbeteren van het professioneel functioneren.

Het kan voorkomen dat je ondanks deze uitgangspunten van Amfora trainingen een klacht hebt.

Klachten worden trapsgewijs in behandeling genomen:

### 1. Persoonlijk gesprek

Ben je niet tevreden (over een onderdeel) van een training van Amfora trainingen? Het is fijn als dit zo snel mogelijk kenbaar gemaakt wordt, het liefst al tijdens de training zelf, zodat we kunnen kijken hoe we een bevredigende oplossing kunnen vinden. Dit kan via een persoonlijk gesprek of telefonisch contact met Elise van der Giessen: 06-18548877.

### 2. Formele schriftelijke klacht

- Is na persoonlijk contact de klacht volgens jou onvoldoende afgehandeld, dan kun je de klacht formeel schriftelijk indienen, binnen 30 dagen nadat de klacht is ontstaan. Dat kan via [info@amforatrainingen.nl](mailto:info@amforatrainingen.nl). Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Amfora trainingen. Vermeldt in de klacht zo concreet mogelijk over wie, welke training en/of situatie de klacht gaat. Graag ook contactgegevens, zoals email en telefoonnummer toevoegen. Binnen drie werkdagen krijg je schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht.
- Klachten die niet binnen 30 dagen na ontstaan zijn ingediend zijn niet ontvankelijk.
- Amfora trainingen heeft de intentie de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Klachten worden binnen 30 dagen vertrouwelijk behandeld, gerekend vanaf de datum van ontvangst. In de meeste gevallen zal de trainer binnen enkele dagen contact met je opnemen om samen te kijken naar een goede afhandeling van de klacht, in de zin van een voorgestelde oplossing.
- Mocht de afhandeling van de klacht langer duren dan 30 dagen, dan word je hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Ook wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en binnen welke termijn de klacht afgehandeld zal worden.

### 3. Vervolg klachtenprocedure

Mocht dit – onverhoopt - niet tot een oplossing leiden of ben je niet tevreden over de uitkomst, dan kan de klacht - bij uitsluiting van andere instanties - worden voorgelegd aan de beroepsvereniging waar de trainer van Amfora trainingen is geregistreerd: [Klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging van Pedagogen en onderwijskundigen \(NVO\)](#).

Klachten en de klachtafhandeling worden door ons geregistreerd en 2 jaar bewaard.

Je kunt tijdens de behandeling van de klacht maar ook daarna gegevens opvragen uit jouw dossier.