

KLACHTENREGLEMENT

Scholing en Training

Praktijk HSN · Versie 1.0 · Juli 2026

TOEPASSINGSBEREIK

Dit reglement is van toepassing op alle scholings- en trainingsactiviteiten die worden aangeboden door Praktijk HSN, waaronder nascholing, cursussen en studiedagen voor professionals.

Artikel 1 — Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

Praktijk HSN: de aanbieder van scholing en training, gevestigd te Ede.

Deelnemer: de professional die deelneemt aan een door Praktijk HSN aangeboden cursus, training of nascholing.

Opdrachtgever: de organisatie of werkgever die namens een deelnemer een scholingsactiviteit heeft ingekocht.

Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van Praktijk HSN, een docent of trainer, of over de inhoud en uitvoering van een scholingsactiviteit.

Klachtenfunctionaris: de binnen Praktijk HSN aangewezen persoon die klachten in behandeling neemt. Dit is de Manager Zorg, mevrouw Acherrat. De Manager Zorg is niet betrokken bij de uitvoering van scholingsactiviteiten.

Directeur: mevrouw N. Ahbouk, eindverantwoordelijk voor Praktijk HSN.

Artikel 2 — Doel

Dit reglement regelt de wijze waarop Praktijk HSN omgaat met klachten van deelnemers en opdrachtgevers over scholingsactiviteiten. Het doel is zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling van klachten, en het gebruik van klachten als middel voor kwaliteitsverbetering. Praktijk HSN beschikt over het HKZ-keurmerk en hanteert kwaliteitsborging als organisatiebrede norm.

Artikel 3 — Indienen van een klacht

3.1 Een klacht wordt schriftelijk ingediend via klachten@praktijkhsn.nl.

3.2 De klacht vermeldt minimaal: naam en contactgegevens van de indiener, een omschrijving van de klacht, de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, en het gewenste resultaat.

3.3 De klachtenfunctionaris bevestigt ontvangst binnen vijf werkdagen.

Artikel 4 — Behandeling

4.1 De klachtenfunctionaris neemt de klacht in behandeling en streeft naar afhandeling binnen vier weken na ontvangst.

- 4.2**Als de afhandeling meer tijd vraagt, wordt de indiener hiervan binnen vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld, met een indicatie van de verwachte doorlooptijd. De maximale behandeltermijn is acht weken.
- 4.3**De klachtenfunctionaris kan de indiener uitnodigen voor een gesprek.
- 4.4**De uitkomst wordt schriftelijk meegedeeld, met toelichting op het oordeel en eventuele maatregelen.
- 4.5**Als de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf, wordt de klacht direct voorgelegd aan de directeur.

Artikel 5 — Beroep

- 5.1**Als de indiener niet tevreden is met de uitkomst van de interne behandeling, kan hij of zij de klacht voorleggen aan de directeur. De directeur beoordeelt de klacht opnieuw en reageert binnen twee weken schriftelijk.
- 5.2***Praktijk HSN is voornemens zich op korte termijn aan te sluiten bij een externe geschillencommissie voor scholing en training. Zodra deze aansluiting is gerealiseerd, wordt dit reglement aangepast en gepubliceerd.*
- 5.3**Zolang aansluiting bij een externe geschillencommissie nog niet is gerealiseerd, staat voor de indiener de weg naar de civiele rechter open indien de interne procedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid.

Artikel 6 — Registratie en leren

- 6.1**Alle klachten worden geregistreerd, inclusief uitkomst en eventuele maatregelen.
- 6.2**De directeur bespreekt klachten minimaal jaarlijks als onderdeel van de kwaliteitscyclus, in lijn met de HKZ-systematiek van Praktijk HSN.
- 6.3**Klachten worden vertrouwelijk behandeld en niet zonder toestemming van de indiener gedeeld met derden.

Artikel 7 — Publicatie

Dit reglement is openbaar en beschikbaar via de website van Praktijk HSN. Deelnemers worden bij inschrijving geïnformeerd over het bestaan van dit reglement.

Klachten indienen via:

klachten@praktijkhsn.nl

Praktijk HSN · Galvanistraat 7, 6716 AE Ede · 085 - 105 41 46