

Type document  
deelnemerinformatie  
klachtenprocedure

### **Geldig**

vanaf 30 juni 2026

### **Klachtenprocedure**

#### **Uitgangspunten:**

De trainingen van Impuls, alsmede de didactische begeleiding van cursisten in het algemeen, voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen. Impuls staat garant voor kwaliteitsvolle trainingen en kwaliteitsvolle begeleiding door goede en ter zake kundige docenten.

#### **Klacht:**

Wanneer een cursist of trainingsdeelnemer van mening is dat in het kader van deze opleiding minder is geboden dan op grond van bovenstaande verwacht mag worden, dan kan deze schriftelijk of telefonisch een klacht indienen bij de directie van Impuls. Deze klacht kan betreffen:

1. de kwaliteit van de geboden stof of de vorm waarin deze wordt overgebracht
2. de kwaliteit van de trainer
3. de kwaliteit van de begeleiding in de training of daarbuiten
4. de communicatie met Impuls gedurende het traject vanaf het eerste contact tot de afronding van de cursus
5. De beoordeling van de cursist door de docent.

#### **Klachtenbeoordelaar:**

In de brief kan de cursist kenbaar maken wanneer hij of zij niet akkoord gaat met het optreden van de directie van impuls als onafhankelijke klachtenbeoordelaar. Zonder een uitdrukkelijk verzoek om een andere *klachtenbeoordelaar* treedt de directie van Impuls als zodanig op, in de persoon van drs. B.J.A.M. van Loon. (bvanloon@impulsorganisatieadvies.nl)

Wordt zo'n verzoek om onafhankelijke beoordeling wèl gedaan, dan wijst Impuls een onafhankelijke beoordelaar aan, zijnde de heer drs. P.A.C van der Hijden ([patrick@conversationculture.nl](mailto:patrick@conversationculture.nl) ; 0641472191). Het oordeel van deze onafhankelijke beoordelaar is voor het opleidingsinstituut *bindend*; eventuele consequenties, zoals door de klachtenbeoordelaar benoemd worden door het instituut binnen 3 maanden afgehandeld.

#### **Procedure:**

Na ontvangst van de klacht stuurt de directie van Impuls binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Hierin is ook de verdere procedure vermeld. Binnen 2 weken na de ontvangstbevestiging, of binnen 2 weken na het instellen van een onafhankelijke beoordelaar, ontvangt de klachtindiener een schriftelijk oordeel aangaande de ingediende klacht. Indien van deze termijnen moet worden afgeweken, ontvangt de klachtindiener hiervan bericht met toelichting.

**Oordeel:**

In het oordeel wordt de klacht afgewezen dan wel gegrond verklaard. In het eerste geval eindigt de klachtenprocedure. Het tweede geval verplicht Impuls tot het doen van een voorstel tot genoegdoening. Indien dit voorstel door de klachtindiener wordt aangenomen, eindigt de klachtenprocedure. Indien de klachtindiener van mening is dat het voorstel van Impuls niet leidt tot genoegdoening, wendt deze zich tot de onafhankelijke klachtbeoordelaar, mits deze bij indienen van de klacht is ingesteld. Deze zal dan eenmalig bepalen welke genoegdoening passend is, wederom binnen een termijn van 2 weken. Impuls zal zich hierin schikken en de benoemde consequenties afhandelen, binnen de genoemde termijn van 3 maanden.

**Consequenties:**

De consequenties die aan het (deels) gegrond verklaren van een ingediende klacht verbonden kunnen worden zijn: terugbetaling van (een deel van) het betaalde cursusgeld, schriftelijke rectificatie, formele excuses, de gelegenheid om cursusonderdelen opnieuw of kosteloos opnieuw te doen.

**Vertrouwelijkheid:**

Niemand anders dan in de klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.

**Registratie:**

De klacht wordt na starten van de klachtenprocedure bewaard in de map Klachten in Asana (<https://app.asana.com/0/1202587449582630>), het online werksysteem van Impuls. De klacht wordt 1 jaar na het oordeel vernietigd.