

Klachtenprocedure

Mindstone

Doel en status. Deze klachtenprocedure geldt voor deelnemers en andere rechtstreeks betrokkenen bij trainingen, cursussen en overige deskundigheidsbevorderende activiteiten van Mindstone. De procedure beschrijft hoe klachten over de organisatie, inhoud, uitvoering of afhandeling van deze scholingsactiviteiten kunnen worden ingediend en behandeld.

Aansluiting op SKJ. De procedure is opgesteld met het oog op artikel 5 van het SKJ Accreditatiereglement versie 2.7 (ingangsdatum 1 april 2026). Voor een aanbieder zonder de in dat reglement genoemde certificering moet aantoonbaar een klachtenprocedure beschikbaar zijn voor klachten over de deskundigheidsbevordering; de aanbieder toont dit aan met een URL naar de klachtenregeling of door een bestand bij de aanvraag te uploaden.

1. Wie kan een klacht indienen?

Een deelnemer, opdrachtgever of andere persoon die rechtstreeks betrokken is bij een scholingsactiviteit van Mindstone kan een klacht indienen wanneer hij of zij ontevreden is over de organisatie, inhoud, uitvoering, bejegening, communicatie, beoordeling, administratie of andere aspecten van die scholingsactiviteit.

2. Eerst samen oplossen

Mindstone geeft er de voorkeur aan om onvrede zo vroeg mogelijk bespreekbaar te maken. De betrokkene kan daarom eerst contact opnemen met de trainer of contactpersoon van Mindstone. Deze informele stap is niet verplicht. Een betrokkene mag ook direct een formele klacht indienen.

3. Een formele klacht indienen

Een formele klacht kan worden ingediend via het klachtenformulier op de website van Mindstone of per e-mail via info@mind-stone.nl, onder vermelding van 'Klacht Mindstone'.

Vermeld bij de klacht bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- naam en datum van de training, cursus of andere scholingsactiviteit waarop de klacht betrekking heeft;
- een zo concreet mogelijke omschrijving van de klacht en de relevante feiten of omstandigheden;
- eventuele documenten of andere informatie die de klacht ondersteunen;
- indien van toepassing: welke oplossing of reactie de klager wenselijk vindt.

4. Ontvangst en behandeling

Mindstone bevestigt de ontvangst van een formele klacht binnen vijf werkdagen. De klacht wordt zorgvuldig, vertrouwelijk en zonder onnodige vertraging behandeld.

De klacht wordt behandeld door een persoon die niet rechtstreeks betrokken is geweest bij de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft. Wanneer binnen Mindstone geen voldoende onafhankelijke behandelaar beschikbaar is, wijst Mindstone voor die klacht een onafhankelijke externe behandelaar aan.

5. Hoor en wederhoor

De klager krijgt gelegenheid om de klacht toe te lichten. Indien de klacht betrekking heeft op een trainer, medewerker of andere betrokkene, krijgt ook deze persoon gelegenheid om te reageren. Mindstone kan aanvullende informatie opvragen wanneer dat nodig is voor een zorgvuldige beoordeling.

6. Termijn en uitkomst

Mindstone streeft ernaar de klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen. Wanneer meer tijd nodig is, ontvangt de klager vóór het verstrijken van deze termijn bericht met de reden van de vertraging en een nieuwe, redelijke termijn.

De klager ontvangt de uitkomst schriftelijk. De reactie bevat in ieder geval de conclusie, een korte motivering en, indien van toepassing, de maatregelen of verbeteracties die Mindstone naar aanleiding van de klacht neemt.

7. Niet tevreden met de afhandeling?

Wanneer de klager gemotiveerd aangeeft niet tevreden te zijn met de interne afhandeling, beoordeelt Mindstone of herbeoordeling door een andere, niet eerder betrokken persoon mogelijk is. Indien nodig wordt hiervoor een onafhankelijke externe behandelaar aangewezen. De klager ontvangt informatie over de verdere werkwijze en termijn.

Deze klachtenprocedure laat eventuele wettelijke rechten of de mogelijkheid om een geschil aan een bevoegde externe instantie of rechter voor te leggen onverlet.

8. Vertrouwelijkheid en privacy

Klachten en bijbehorende persoonsgegevens worden alleen gedeeld met personen voor wie dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht. Mindstone verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving. Informatie uit een klacht wordt niet voor andere doeleinden gebruikt, behalve wanneer dit noodzakelijk is om aan een wettelijke verplichting te voldoen of om de kwaliteit van de scholing te verbeteren. Voor kwaliteitsverbetering worden gegevens waar mogelijk geanonimiseerd.

9. Registratie en kwaliteitsverbetering

Mindstone registreert formele klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Klachten worden periodiek gebruikt om te beoordelen of aanpassingen nodig zijn in de organisatie, inhoud, communicatie of uitvoering van scholingsactiviteiten. De registratie wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk voor klachtenafhandeling, kwaliteitsborging en eventuele wettelijke verplichtingen.

10. Geen benadeling

Het indienen van een klacht heeft geen negatieve gevolgen voor de positie van de klager als deelnemer of opdrachtgever. Mindstone verwacht van alle betrokkenen dat zij respectvol omgaan met de klachtenprocedure en met elkaars belangen.

11. Contact

Organisatie	Mindstone
E-mail	info@mind-stone.nl
Onderwerp e-mail	Klacht Mindstone
Website	www.mind-stone.nl

12. Inwerkingtreding en wijzigingen

Deze klachtenprocedure treedt in werking in september 2026. Mindstone kan de procedure wijzigen wanneer regelgeving, accreditatie-eisen of de praktijk daartoe aanleiding geven. De actuele versie wordt openbaar beschikbaar gesteld via de website van Mindstone.

Kwaliteitsborging. Deze procedure is mede ingericht om voor deskundigheidsbevordering een duidelijke, toegankelijke klachtenroute beschikbaar te stellen.