

## Klachtenprocedure scholing

Tinten training & advies streeft naar het leveren van kwalitatief goede na- en bijscholing.

Desondanks kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de (kwaliteit van de) door u gevolgde scholing. In dat geval bieden we u de gelegenheid om een klacht in te dienen die zorgvuldig zal worden behandeld met behulp van onderstaande procedure.

De behandeling van de klacht heeft een tweeledig doel: 1) het oplossen van uw klacht en 2) het verbeteren van ons scholingsaanbod.

### De procedure

#### Indienen klacht

- Ga eerst in gesprek met de desbetreffende opleider, deskundige of medewerker van Tinten training & advies.
- Wanneer dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt, of als uw klacht zich niet leent voor een persoonlijk gesprek met de betrokkene(n), dan kunt u een schriftelijke klacht indienen via e-mail: [scholing@tintenwelzijnsgroep.nl](mailto:scholing@tintenwelzijnsgroep.nl). De klacht moet tenminste de volgende gegevens bevatten:
  - Uw naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer.
  - De naam van de Scholing, alsmede de datum waarop de Scholing is gevolgd.
  - Een duidelijke omschrijving van de klacht.

#### Behandeling klacht

- Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.
- U ontvangt binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging dat de klacht is ontvangen. Het secretariaat registreert uw klacht en zal deze voorleggen aan Suzanne Titsing, manager bij Tinten training & advies.
- Er zullen afspraken gemaakt worden om de klacht met de betrokken partijen nader te onderzoeken, te begrijpen en zo mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen.

#### Uitkomst klachtenbehandeling

- De manager zal u via het secretariaat schriftelijk een antwoord op uw klacht doen toekomen, met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit hebben geleid.
- De antwoordtermijn bedraagt in principe maximaal vier weken. Wanneer de klacht een langere onderzoekstermijn vraagt, wordt u hiervan op de hoogte gebracht. Daarbij wordt tevens een indicatie gegeven van het moment waarop uitsluitel gegeven kan worden, waarbij als uitgangspunt een verlenging van vier weken geldt.

## Bezwaar

- Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van de klachtenbehandeling, dan kunt u bezwaar maken bij de klachtencommissie Scholing. De Klachtencommissie is een onafhankelijk orgaan. Het bezwaar moet schriftelijk worden gemaakt via [klachtencommissie.tinten@gmail.com](mailto:klachtencommissie.tinten@gmail.com).
- Het bezwaar wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld door onze manager, het secretariaat en de Klachtencommissie.
- Het indienen van het bezwaar is mogelijk tot uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- In het bezwaar dient aangegeven te worden waarom u het niet eens bent met de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- De Klachtencommissie registreert de klacht. Binnen twee weken ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
- De Klachtencommissie stelt een onderzoek in naar de klacht, waarbij de betrokkenen gehoord worden.
- Het antwoord op de klacht wordt binnen tien weken schriftelijk aan u medegedeeld, met vermelding van de beweegredenen die tot het besluit geleid hebben.
- Het oordeel van de Klachtencommissie Scholing is voor Tinten training & advies bindend. Eventuele consequenties zullen zo snel mogelijk worden afgehandeld.
- Geregistreerde klachten en de wijze van afhandeling (dossier) worden door de manager en de Klachtencommissie na het moment van afhandeling voor de duur van twee jaar bewaard.