

## **Klachtenprocedure**

### **1. Inleiding**

Mulder Training en Opleiding heeft als uitgangspunt in haar trainingen aan te willen sluiten bij de wensen en verwachtingen van de deelnemers of de instelling. Op basis hiervan wordt een offerte opgesteld. In overeenstemming met de deelnemer of de instelling wordt de opdracht bevestigd. Desondanks kan er een situatie voorkomen dat een deelnemer of zorginstelling zijn ongenoegen wil uiten of een klacht wil indienen. Uitingen van ongenoegen en klachten worden serieus genomen en in dialoog met de cliënt behandeld. Mulder Training en Opleiding streeft optimale openheid na in samenwerking met de deelnemer of instelling.

Het klachtenreglement heeft als doel om klachten op een zorgvuldige en uniforme wijze af te handelen en te registreren. Het uiten van een klacht of ongenoegen kan ook van betekenis zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van de opleiding, training of cursus.

### **2. Melding van de klacht**

Het melden van een klacht kan op twee manieren.

- Mondeling: Bezoek ons kantoor, of bel ons op het nummer 0626888461 of 0527-681664 en bespreek uw klacht met een medewerker of met de contactpersoon.
- Schriftelijk: Stuur een e-mail of brief met klacht naar het kantoor. Contactgegevens kunt u vinden op de website: [www.muldertrainingenopleiding.nl](http://www.muldertrainingenopleiding.nl).

### **3. Inhoud melding**

Een klacht omvat tenminste:

- Naam en adres van melder.
- De datum van melding.
- Een omschrijving van klacht; de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

### **4. Behandeling**

Uw klacht wordt behandeld door uw contactpersoon. Indien nodig wordt de klacht besproken met de betreffende instructeur. Als het kan, krijgt u direct antwoord. Soms is er meer tijd nodig. U ontvangt altijd binnen 5 werkdagen bericht met:

- het antwoord, of;
- een ontvangstbevestiging. Daarin staat wie de klacht wie het behandelt, wanneer u een reactie op de klacht kunt verwachten.

### **5. Beroepsmogelijkheden**

Bent u het niet eens met het antwoord op uw klacht? Dan kunt u in beroep gaan. Dit betekent dat u ons per brief laat weten dat u het er niet mee eens bent en dat u een andere oplossing wilt.

Noem in uw brief de volgende punten:

- omschrijving van uw klacht
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres

De ontvangst van uw brief wordt door Mulder Training en Opleiding bevestigd en in de bevestiging wordt tevens vermeld wanneer u reactie kunt verwachten. De afdeling doet opnieuw onderzoek naar uw klacht en beoordeelt het antwoord dat eerder aan u gegeven is. Hierna ontvangt u opnieuw een antwoord. Daarin staat dat:

- het probleem is opgelost, of
- het probleem nog wordt herzien, of
- het probleem niet kan worden opgelost.

**Contactgegevens:**

Mulder Training en Opleiding

Marsdiep 13

8321 MC URK

06-26888461