

Klachtenprocedure

1. Inleiding

Mulder Training 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 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 0527-687355 en bespreek uw klacht met een medewerker of met de contactpersoon.
- Schriftelijk: Stuur een e-mail met de klacht. Onze contactgegevens kunt u vinden op de website: www.muldertraining.nl of gebruik het contactformulier.

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 en/of directie. 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 kan via de rechtbank zoals dat in Nederland voor de wet geregeld is.

Onze Contactgegevens:

Mulder Training
Keteldiep 2
8321 MH URK

0527-687355

info@muldertraining.nl