

# Klachtenregeling Spinel Veiligheidscentrum

Spinel hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar cursussen, de instructeurs en het opleidingsinstituut zelf. We beschikken over een klachtenprocedure om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier worden afgehandeld.

Wanneer u een klacht heeft over de cursus, instructeur(s), het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met de cursussen of het opleidingsinstituut te maken hebben, kunt u deze mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar maken.

## Doel

Het doel van de klachtenregeling is om vast te leggen hoe de behandeling van klachten plaatsvindt. Daarnaast gaat het om:

- klager zo goed mogelijk tevreden stellen;
- leren en verbeteren binnen Spinel veiligheidscentrum waardoor de dienstverlening op een hoger niveau komt en klanttevredenheid toeneemt.

In dit document is uitgelegd hoe de klachtenregeling werkt, welke stappen u kunt nemen als een klacht heeft of als u niet tevreden met over de kwaliteit van de opleiding

## Uitgangspunt

Spinel Veiligheidscentrum stelt alles in het werk om u als deelnemer zo goed mogelijk uw opleidings- of scholingstraject te laten volgen. We vinden het belangrijk dat u tevreden bent en dat onze dienstverlening zo optimaal mogelijk is. We staan daarom open voor suggesties, opmerkingen of klachten en streven naar een klimaat waarin u hierover in een open sfeer met onze medewerkers kunt communiceren. We zoeken dan direct naar een passende oplossing.

Ook kunt u een mail sturen naar ([info@spinel.nl](mailto:info@spinel.nl)), bijvoorbeeld als u er niet uit komt met uw instructeur of contactpersoon bij Spinel. Vermeld dan duidelijk uw gegevens en waar de klacht op betrekking heeft. Op deze wijze stelt u ons in staat direct een oplossing te vinden, eventuele misverstanden recht te zetten en herhaling in de toekomst te voorkomen.

Indien het bespreken van uw suggestie, opmerking of klacht niet tot de gewenste oplossing of afhandeling heeft geleid, of het is voor u niet mogelijk om hierover met onze medewerkers te communiceren, kunt u een klacht indienen.

Hieronder is op hoofdlijnen de klachtenprocedure beschreven:

## Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk gestuurd aan:

Spinel Veiligheidscentrum

Tav de heer M. Troost

Postbus 350.

3300 AJ Dordrecht

## De klacht omvat:

- Naw-gegevens van de klager
- Dagtekening
- Toelichting op de klacht

**Ontvangst van een klacht**

Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging van de klacht.

**Behandeling van een klacht**

De klachtbehandelaar stelt onderzoek in naar de oorzaak van de klacht. Het onderzoek naar de klacht vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de manager Spinel. De klager mag de klacht mondeling toelichten. Spinel streeft er naar om de klachten zo snel mogelijk te onderzoeken. Normaal gesproken wordt u binnen zes weken geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek. Hierin is tenminste opgenomen:

- behandelaar van de klacht;
- oorzaak;
- oplossing;
- wel/niet overeenstemming met deelnemer;
- datum.

Bent u het niet eens met de afhandeling van uw klacht of de conclusies uit het onderzoek, dan kunt u de klacht voorleggen aan de Nationale Ombudsman.