

# Klachtenregeling

1. Ben je niet tevreden over (een onderdeel van) een opleiding of training van ons? Laat het ons snel weten! Alleen dan kunnen we er iets aan doen. Neem contact op met de trainer, manager of directeur. Dat kan telefonisch of via mail [info@zelfstandigzijn.nl](mailto:info@zelfstandigzijn.nl)
2. Ben je niet tevreden over de manier waarop we je klacht hebben opgepakt en/of de uitkomst? Dan kun je contact opnemen met onze onafhankelijke klachtencommissie. Die bestaat uit Bart Toonen, ZZP-er Van Duin en Toonen, en Bart van Dolderen, onderwijsdeskundige bij Zuyd Hogeschool en Huis voor de Zorg. Je kunt de klachtencommissie bereiken via mailadres [bart@dolderslag.nl](mailto:bart@dolderslag.nl).
3. De klachtencommissie neemt je klacht in behandeling als je:
  - eerst geprobeerd hebt om de zaak met ons uit te praten;
  - klaagt binnen 4 weken na de betreffende training of opleiding;
  - duidelijk omschrijft waartegen en waarom je bezwaar maakt en wat je wil zien gebeuren.
4. Na ontvangst van je klacht mailt de klachtencommissie jou en ons een bevestiging van ontvangst
5. De klachtencommissie en wij behandelen je klacht vertrouwelijk. Alleen wij horen ervan.
6. De klachtencommissie hoort jouw en ons verhaal.
7. De klachtencommissie beoordeelt of je klacht gegrond is en of je eventueel recht hebt op compensatie. Deze kan nooit meer bedragen dan de kosten van de training of opleiding.
8. De klachtencommissie doet uitspraak binnen 4 weken na je klacht. Als ze meer tijd nodig heeft, laat ze dat jou en ons weten.
9. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor ons.