

## Klachtenreglement Tulp Training

Tulp Training heeft graag tevreden klanten. Toch kan er wel eens iets fout gaan, waarover u mogelijk een klacht wilt indienen. De manier waarop uw klacht wordt behandeld is geregeld in dit klachtenreglement dat is vastgesteld door de directie van Tulp Training. In het klachtenreglement staat beschreven hoe u uw klacht schriftelijk kunt voorleggen aan Tulp Training.

### Artikel 1: Definities

1. Tulp Training: Tulp Training, gevestigd te Rotterdam;
2. Klager: een deelnemer aan een cursus of diens wettelijke vertegenwoordiger;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Tulp Training of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Behandelaar: Een onafhankelijke medewerker, die niet bij de klacht betrokken is, die verantwoordelijk gesteld voor het behandelen en registreren van de klachten.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop de directie zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat de directie.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een de directie, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan.
3. Er dient geen klachtrecht open te staan tegen een besluit van algemene strekking.
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij DUO.
5. De klacht dient in het Nederlands schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend en binnen een jaar na de gebeurtenis waarover wordt geklaagd te worden ingediend bij de directie van Tulp Training. De klacht bevat in ieder geval:
  - De naam en adres van de klager
  - De dagtekening
  - Een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

### Artikel 3: Niet behandelen van een klacht

1. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.

2. Tulp Training is conform artikel 9:8 lid 1 van de Algemene wet bestuursrecht niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

#### **Artikel 4: Behandeling van de klacht**

1. De behandelaar bevestigt ommegeand de ontvangst van de klacht aan de klager schriftelijk binnen twee weken.
2. De behandelaar verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de behandelaar beschikt.
3. Na ontvangst van de klacht stelt de behandelaar de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan de klager gezonden.
4. Zodra de behandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze titel.

#### **Artikel 5: Uitspraak**

1. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht neemt de behandelaar een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht. Indien de behandelaar van opvatting is dat deze termijn te kort is, dan vermeldt zij dat in haar bevestiging, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1, onder vermelding van een indicatie, wanneer de klager een beslissing kan verwachten.
2. Indien een klager een inburgerings- of staatsexamen traject volgt en hij/zij het niet eens is met de afhandeling van de klacht dan kan men zich wenden tot de klachtenlijn van Blik op Werk. Blik op Werk zal de klager verwijzen naar de juiste kanalen en indien gewenst de klacht doorzetten naar het College van Arbitrage. Aanvullende informatie is te vinden via de website van Blik op Werk onder klachtenlijn voor inburgeraars.

**Artikel 6: klachtenregister**

1. Tulp Training registreert klachten, waarbij tenminste wordt bijgehouden:
  - a. Datum van binnenkomst van de klacht;
  - b. Datum van ontvangstbevestiging;
  - c. De behandelaar van de klacht;
  - d. De uitkomst van de afhandeling;
  - e. Datum waarop de klacht is afgehandeld.
  - f. Eén keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door de directie.

**Artikel 6: Slotbepaling**

1. Tulp Training stelt alle belanghebbenden op de hoogte van dit reglement en draagt zorg voor een goede toegankelijkheid van dit reglement.
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de directie.
3. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder begrepen de kosten van bijstand door een gemachtigde.
4. Dit klachtenreglement treedt in werking op 1 april 2018