

## KLACHTENREGELING T-POINT

T- POINT heeft deze klachtenregeling opgesteld om deelnemers van opleidingen, de gelegenheid te geven een klacht in te dienen. In eerste instantie proberen wij te voorkomen dat er een situatie ontstaat waar een klacht uit kan voortvloeien, er komen in de praktijk dan ook weinig tot geen klachten voor. In het geval dat u een klacht heeft, vragen wij u de procedure te volgen zoals hieronder beschreven.

In eerste instantie kunt u zich richten tot het team van T- POINT. De meeste zaken kunnen dan direct opgelost worden. Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per mail worden gestuurd naar Josty Kistemaker. Onder grote klachten verstaan wij o.a.: Klachten het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid of gedrag van een docent(en) of personeel van T-POINT.

Het adres:

T- POINT

Josty Kistemaker

Arend Baanstraat 37

7461 DR Rijssen

[josty@tpoint.life](mailto:josty@tpoint.life)

Met het onderwerp: T.a.v. Klachtenfunctionaris

### Klachten procedure

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U ontvangt een bevestiging van de ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u uitnodigen voor (telefonisch) overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris, eventueel in overleg met Josty Kistemaker, zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van de klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte gebracht worden. U krijgt dan een inschatting van de benodigde tijd én de reden waardoor het niet gelukt is om binnen 30 dagen inhoudelijk te reageren. Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar ook een afwijzing van de klacht als deze niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot T-POINT.

Na het oordeel beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachten register. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard. Indien u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem in dat geval contact op met de klachtenfunctionaris. Deze zal contact opnemen met een mediator of een geschillencommissie en stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op.

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

Mevr. J.T. Hoving

[info@happyzorgbalans.nl](mailto:info@happyzorgbalans.nl)

Deze persoon of dit instituut is onafhankelijk en niet gebonden aan T-POINT. Deze persoon of instituut heeft verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van T-POINT de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord gaat met de keuze van deze persoon of instituut wordt u in de gelegenheid gesteld een ander instituut voor te stellen.

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind-) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade vallende onder aansprakelijkheid of verzekering worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

**T-POINT**

[josty@tpoint.life](mailto:josty@tpoint.life)

12 juni 2024