

## Bereikbaarheid bij vragen, informatie en klachten

### Heeft u vragen of wilt u algemene informatie?

Wij zijn op alle werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur telefonisch te bereiken. Vragen die u per e-mail stelt, beantwoorden we binnen twee werkdagen.

### Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Laat het ons weten, u kunt ons altijd bellen. We geven u graag antwoord op uw vragen en denken natuurlijk mee bij het vinden van oplossingen. Bij vragen of kwesties die een langere verwerkingstijd vragen, houden we u altijd op de hoogte van de status en krijgt u in ieder geval binnen twee weken een antwoord.

### Wilt u een klacht officieel indienen?

Dat kan op twee manieren:

1. U stuurt een mail naar: [mail@molijntraining.nl](mailto:mail@molijntraining.nl)
2. U stuurt een brief naar:  
Molijn Training  
Campus Landgoed Zonheuvel  
Amersfoortseweg 98  
3941 EP DOORN

Vermeld bij uw klacht altijd uw eigen contactgegevens zoals naam, e-mailadres, postadres, woonplaats en telefoonnummer.

### Wat gebeurt er met uw klacht?

Denise Molijn, directeur van Molijn Training neemt binnen twee dagen contact met u op en probeert de klacht direct op te lossen of duidelijke afspraken te maken. Lukt dat niet? Dan ontvangt u binnen 2 weken een reactie. Als er meer tijd nodig is om uw klacht te onderzoeken, laten we u dat weten. Natuurlijk behandelen we uw klacht altijd vertrouwelijk. Uw klacht blijft twee jaar geregistreerd en bewaard in onze administratie.

### Bent u het niet eens met onze beslissing?

Molijn Training is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Als het onverhoopt niet lukt samen tot een goede oplossing van uw klacht te komen dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving. U kunt uw klacht schriftelijk richten aan het secretariaat van de NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK HOUTEN, [info@nrto.nl](mailto:info@nrto.nl), (030) 267 37 78.

Als particulier (bij een individuele open inschrijving) kunt u zich richten tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Als u in het gelijk gesteld wordt, handelen wij de consequenties snel af.

## Competentiegericht trainen