

## **Klachtenprocedure Tridata**

Tridata B.V. hecht aan tevreden klanten. Waar gewerkt wordt, kunnen fouten worden gemaakt. Indien u ontevreden bent over onze diensten, laat ons dat dan zo spoedig mogelijk weten.

### **Formele schriftelijke klacht**

Als uw klacht over een gevolgde cursus, training, de kwaliteit van de docent, de inhoud van de cursus of de kwaliteit van het onderzoek, na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen gericht aan de algemeen directeur van Tridata B.V., A. Aouragh.

### **Waar kunt u uw klacht indienen?**

Wij verzoeken u om de klacht te richten aan

Tridata B.V.  
T. a. v. A. Aouragh, directeur  
Burg. Marijnenlaan 54  
2585 DP Den Haag

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De directie:

- Verstuurt binnen twee weken een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld
- Beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten neemt een definitief standpunt in
- Informeert u schriftelijk over dit standpunt en geeft argumenten waarom hij tot dit standpunt komt
- zorgt voor een correcte registratie van in de klachtenadministratie
- Binnen 4 weken na het horen neemt de directie 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.

### **Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het genomen besluit?**

Als uw klacht ongegrond wordt verklaard en u bent het daar niet mee eens of als u het oneens bent met de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich tot uiterlijk één maand na dagtekening van de reactie op uw klacht in beroep gaan door een brief te sturen naar de beroepscommissie. Deze commissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter (dr. G. Baltussen) en een onafhankelijke docent/ onderzoeker dat niet betrokken is bij de klacht.

U kunt uw bezwaar richten aan:  
Beroepscommissie Tridata B.V.  
Burg. Marijnenlaan 54  
2585 DP Den Haag.

De beroepscommissie neemt binnen acht weken na ontvangst van uw bezwaar een besluit. Indien dit niet mogelijk is, wordt u hiervan schriftelijk in kennis gesteld en wordt u geïnformeerd over de termijn waarbinnen het besluit genomen zal worden. Het oordeel van de beroepscommissie is bindend voor Tridata B.V.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de mediator of de burgerlijke rechter kunt wenden.

Klachten en oplossingen worden bij de desbetreffende cursus of opleiding geregistreerd. Deze klachtregistraties worden minimaal 3 jaar bewaard.

Deze regeling is geldig vanaf 8 oktober 2010.