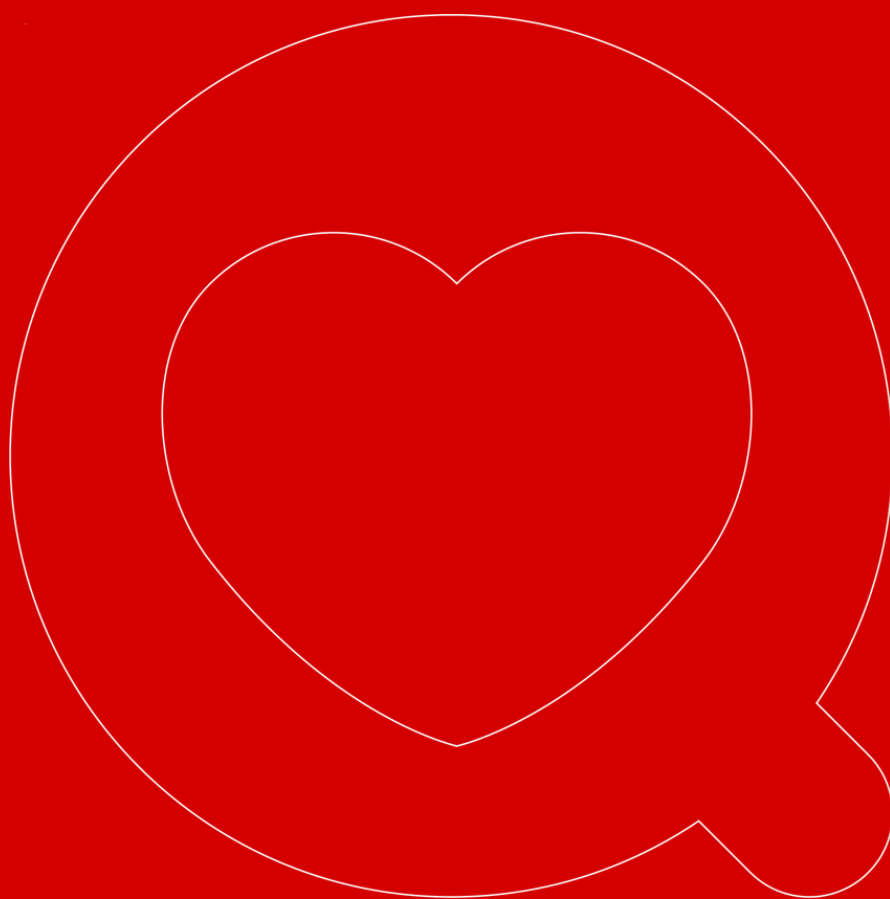


Klachtenprocedure

TinQwise 2021

(Versie januari 2021)



- a) Klachten dienen schriftelijk – per mail (klachten@tinqwise.nl) of brief (TinQwise Klachtenprocedure, Mussenstraat 15, 1223 RB Hilversum) – te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - naam, adres, telefoonnummer van indiener
 - datum
 - korte omschrijving van de klacht
 - ondertekening
- b) Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.
- c) Zodra TinQwise naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van deze procedure.
- d) Uiterlijk één week na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager, TinQwise en, indien klager niet de opdrachtgever is, de opdrachtgever.
- e) Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan het verzoek van TinQwise te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt TinQwise de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- f) De maximale afhandelingstermijn is drie weken na ontvangst van de schriftelijke klacht (zie voorwaarden onder a). TinQwise kan de afhandelingstermijn met ten hoogste twee weken verdagen.
- g) TinQwise is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet TinQwise maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- h) TinQwise is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- i) Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
- j) De directie van TinQwise is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot medewerkers en klachten als ook met betrekking tot de directie zelf.
- k) Indien partijen samen niet komen tot een oplossing, zal er een onafhankelijke gecertificeerde mediator of adviseur worden ingezet. Beide partijen hebben het recht om initiatief te nemen voor de inzet van een onafhankelijk adviseur of gecertificeerde mediator. Verdeling of toewijzing van kosten van een derde bemiddelende partij is alleen mogelijk indien dit vooraf is overeengekomen tussen klager en TinQwise. Indien men vervolgens nog niet samen tot een oplossing komt, zal de behandeling van de klacht worden overgedragen aan de rechtsbijstand verzekeringsmaatschappij waarbij TinQwise is aangesloten.
- l) TinQwise draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en evalueert jaarlijks met de directie de aard van de klachten en de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Indien nodig treft TinQwise verbetermaatregelen.

TinQwise maakt specifieke contractuele afspraken met haar klanten. Daarnaast gebruikt TinQwise de algemene voorwaarden van NLdigital Voorwaarden versie 2020. (ook te downloaden op www.tinqwise.nl). De specifieke afspraken, daarna de NLdigital Voorwaarden en het Nederlandse recht zijn bepalend voor de klachtenprocedure van TinQwise. TinQwise is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en voldoet ook aan de door NRTO gestelde keurmerkeisen.