

Klachtenregeling

Uiteraard wil Ceto Trainingen haar klanten graag zo goed mogelijk van dienst zijn. Desondanks kan het voorkomen dat er een situatie ontstaat waarbij de klant ontevreden is. In dat geval dient de klant dit in eerste instantie met de contactpersoon binnen de opleiding of organisatie te bespreken. Leidt dit niet tot een gewenste oplossing, dan biedt deze klachtenregeling uitkomst.

Het doel van deze klachtenregeling is het op effectieve en zorgvuldige manier vertrouwelijk registreren en afhandelen van klachten, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Deze klachtenregeling maakt onderdeel uit van de algemene voorwaarden en de leveringsvoorwaarden van Ceto Trainingen.

1. Definities

Beroepsmogelijkheid	Onafhankelijke derde partij tot wie de klager zich kan wenden indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door Ceto Trainingen: Drs. Peter Peene, directeur Amplio College, Paardeweide 11A, 4824 EH BREDA, 076 3035881, p.peene@amplio.college.
Klant	De opdrachtgever die op basis van een overeenkomst gebruikmaakt van de diensten van Ceto Trainingen, hetzij in eigen persoon, hetzij ten behoeve van deelnemers of studenten voor wie de klant de overeenkomst aangaat.
Contactpersoon	Een medewerker van Ceto Trainingen met wie de klant, deelnemer of de student contact heeft gehad over de overeenkomst en/of de dienstverlening.
Klacht	Een door de deelnemer, student of klant ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van Ceto Trainingen en/of diens medewerker(s). Dit kan zowel betrekking hebben op de dienstverlening zelf als op een financieel geschil.
Klager	De klant, student of deelnemer, die een klacht indient bij Ceto Trainingen en eventueel bij de beroepsmogelijkheid.
Trainee	Degene (deelnemer, cursist, student) die op basis van een overeenkomst deelneemt aan een training, cursus, workshop of opleiding.

Trainer	De trainer of docent die namens Ceto Trainingen de training, cursus, workshop, lesdag of opleiding heeft verzorgd.
Overeenkomst	De overeenkomst die Ceto Trainingen voorafgaand aan de dienstverlening met de cliënt gesloten heeft.

2. Indienen van de klacht

2.1 Indien de klant of de trainee ontevreden is over de dienstverlening door Ceto Trainingen of haar trainers, dient de klant of de trainee dit in eerste instantie kenbaar te maken aan de contactpersoon. Dit kan mondeling, schriftelijk, per e-mail of telefonisch.

2.2 De contactpersoon behandelt deze klacht vertrouwelijk en doet binnen 10 werkdagen een voorstel om te komen tot een oplossing.

2.3 Indien de klant of de trainee ontevreden is over de voorgestelde oplossing, kan deze zich wenden tot de beroepsmogelijkheid en daar een klacht indienen. Dit kan schriftelijk of per e-mail.

2.4 De klacht bevat tenminste:

- de naam, het adres, het e-mailadres en het telefoonnummer van de klager;
- de naam van de contactpersoon zoals bedoeld in artikel 2 lid 1;
- de overeenkomst behorende bij de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft;
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden en gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, betrokken personen, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie en/of documentatie over de klacht, de voorgestelde oplossing zoals bedoeld in artikel 2 lid 2, en de reden van onvrede over deze oplossing);
- datering en ondertekening van de klacht door de klager.

2.5 De beroepsmogelijkheid behandelt deze klacht vertrouwelijk en stuurt binnen 15 werkdagen een ontvangsbevestiging per e-mail.

2.6 Indien één of meerdere van de in artikel 2 lid 4 genoemde gegevens ontbreken, dan wordt de klager verzocht deze binnen 15 werkdagen alsnog te verstrekken.

3. Behandeling van de klacht

3.1 Indien de beroepsmogelijkheid van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, dan wordt er een afschrift van de klacht toegezonden aan de contactpersoon zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

3.2 De contactpersoon zal worden verzocht om binnen 10 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op de klacht. Uiterlijk na het verstrijken van deze termijn wordt de klacht inhoudelijk in behandeling genomen.

3.3 De beroepsmogelijkheid besluit of hij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de beroepsmogelijkheid partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten, of een nader onderzoek in te stellen. In aanvulling hierop kan worden besloten tot een hoorzitting.

3.4 Met inachtneming van de vertrouwelijkheid kan de beroepsmogelijkheid desgewenst andere betrokken personen of externe deskundigen om informatie of advies vragen.

3.5 De beroepsmogelijkheid draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkelijk geïnformeerd zullen worden, en geeft beide partijen op verzoek inzage in alle voorhande zijnde relevante stukken.

4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van de klacht

4.1 Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door de beroepsmogelijkheid indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend;
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- de klager de klacht intrekt.

4.2 Een klacht kan door de beroepsmogelijkheid niet ontvankelijk worden verklaard indien:

- door de klager, ondanks het verzoek om deze alsnog binnen 15 werkdagen te verstrekken, de in artikel 2 lid 4 genoemde minimaal vereiste gegevens niet worden aangeleverd;
- door de klager geen schriftelijke trainingsovereenkomst overlegd kan worden, noch op andere wijze kan worden aangetoond dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de klager en Ceto Trainingen;
- de beroepsmogelijkheid constateert dat hij onvoldoende relevante informatie heeft om de klacht inhoudelijk te kunnen behandelen.

5. Uitspraak

5.1 De beroepsmogelijkheid komt in beginsel binnen een redelijke termijn, te weten binnen maximaal 2 maanden na het versturen van de ontvangstbevestiging zoals genoemd in artikel 2 lid 5, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht op basis van alle aan hem verstrekte mondelinge en schriftelijke informatie. Hij kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond danwel ongegrond verklaren.

5.2 Indien de beroepsmogelijkheid niet binnen de in artikel 5 lid 1 gestelde termijn tot een uitspraak kan komen, stelt hij alle betrokken partijen daarvan schriftelijk op de hoogte. Hij vermeldt daarbij de redenen van de vertraging en een datum waarop hij alsnog tot een uitspraak verwacht te komen.

5.3 De beroepsmogelijkheid motiveert zijn uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan alle betrokken partijen.

5.4 Indien de klacht gedeeltelijk of geheel gegrond verklaard wordt, voegt de beroepsmogelijkheid een schikkingsvoorstel en eventuele aanbevelingen toe aan de uitspraak.

5.5 De uitspraak is bindend voor Ceto Trainingen. Zij dient een eventueel schikkingsvoorstel zonder voorbehoud uit te voeren. Tevens bericht Ceto Trainingen binnen 1 maand na de uitspraak aan alle betrokken partijen welke eventuele maatregelen zij genomen heeft naar aanleiding van de aanbevelingen door de beroepsmogelijkheid.

5.6 Indien de klager ook na de beroepsmogelijkheid ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan deze zich wenden tot de civielrechterlijke macht.

6. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

6.1 Ceto Trainingen, de beroepsmogelijkheid, en eventueel geraadpleegde externe deskundigen hebben een geheimhoudingsplicht. Alle klachten zullen zowel door Ceto Trainingen als door de beroepsmogelijkheid als door eventuele externe deskundigen vertrouwelijk worden behandeld. Zij doen wat redelijkerwijs binnen hun mogelijkheden ligt om informatie omtrent betrokken personen en omstandigheden geheim te houden.

6.2 De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift bekendmaking noodzakelijk maakt, of indien de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit de uitvoering van deze klachtenregeling.

7. Kosten en vergoedingen

7.1 Gebruikmaken van deze klachtenregeling is voor de klager kostenloos, met uitzondering van eventuele kosten voor (rechts)bijstand en kosten die door de klager t.b.v. de klachtenregeling gemaakt zijn, zoals kosten voor het verzenden van poststukken, telefoonkosten of kosten voor vervoer naar een hoorzitting. Deze zijn voor rekening van de klager.

7.2 Indien de klacht gedeeltelijk of geheel gegrond verklaard wordt, is Ceto Trainingen verplicht om de klager met terugwerkende kracht de kosten te vergoeden die de klager t.b.v. de praktische uitvoering van de klachtenregeling gemaakt heeft. Hieronder vallen nadrukkelijk niet de kosten voor (rechts)bijstand.

7.3 Om voor een vergoeding zoals bedoeld in artikel 7 lid 2 in aanmerking te komen, dient de klager een met bewijsstukken onderbouwd overzicht van gemaakte kosten te overleggen. De klager dient dit overzicht binnen 1 maand na de uitspraak schriftelijk of per e-mail aan Ceto Trainingen aan te leveren.