

Klachtenprocedure

Bij CS Opleidingen staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Wij streven ernaar al onze opdrachtgevers en klanten te allen tijde tevreden te stellen. Het kan voorkomen dat dit om verschillende redenen toch niet gebeurt. Wij willen je in een dergelijke situatie vragen om dit aan ons te laten weten, zodat wij met een passende oplossing kunnen komen. En omdat wij het belangrijk vinden dat jouw klacht zorgvuldig en met aandacht wordt behandeld, maken wij gebruik van een klachtenprocedure.

CS

Met de benaming CS wordt bedoeld op de volgende gelieerde werkmaatschappijen binnen CS:

- CS B.V.
- CS Opleidingen B.V.

Hierbij wijzen wij je expliciet op het feit dat Certitudo Support B.V. en Education360 B.V. als juridische entiteiten geen communicatie verrichten, alsmede geen juridische relaties aangaan en daardoor nimmer juridisch zijn gebonden aan de activiteiten van de werkmaatschappijen.

Klacht

Omdat een klacht voor iedereen een andere betekenis kan hebben en misverstanden niet bijdragen aan een goede verstandhouding, is het goed om te weten wanneer CS iets als een klacht ziet. Voor de definitie van een klacht sluiten wij aan bij ISO 10002:

“Een klacht is een uitdrukking van ontevredenheid gericht aan een organisatie met betrekking tot haar producten of diensten of het proces van klachtenbehandeling zelf waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht.”

Zoals valt te lezen, interpreteren wij het begrip ruim, omdat wij het belangrijk vinden dat elke ontevredenheid ons bereikt. Onze doelstelling is immers om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen van onze klanten en opdrachtgevers.

Het indienen van een klacht

Omdat we het graag horen als je niet tevreden bent over de diensten of services van CS, hebben wij het melden van een klacht zo laagdrempelig mogelijk gemaakt. Je kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- Door het klachtformulier onder contact in te vullen op onze website: kies onder 'Betreft' het onderwerp 'Feedback/Klacht', en meld je klacht. Klik [hier](#) om direct naar het klachtenformulier te gaan;
- Door een e-mail te sturen [naar secretariaat@cs-opleidingen.nl](mailto:naarsecretariaat@cs-opleidingen.nl);
- Door te bellen met een van onze medewerkers op 088 - 2032700; of
- Door een brief te sturen naar:
CS B.V. / CS Opleidingen B.V.
Savannahweg 71
3542 AW, Utrecht, Nederland

Vermelding gegevens en meezenden stukken

Om klachten te scheiden van andere correspondentie en zo snel mogelijk aan de slag te kunnen met het behandelen van de klacht, vragen wij je onderstaande gegevens in de brief of e-mail te vermelden:

- Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en, indien van toepassing, naam van de organisatie waarbij je werkzaam bent;
- Een goede omschrijving van de klacht en de voor jou eventueel gewenste oplossing;
- Eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken.

Het ontvangen van een reactie

Wij sturen je binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging toe. Daarnaast zullen wij, waar nodig, zoeken naar een passende oplossing om ontevredenheid in de toekomst te voorkomen. Aangezien wij graag nauwkeurig te werk gaan, is het mogelijk dat het enige tijd zal kosten voordat we onze (eerste) reactie versturen. Wij streven ernaar om uiterlijk drie weken na ontvangst van de klacht een inhoudelijke reactie te geven. Als we verwachten dat dit niet binnen drie weken gaat lukken, zul je daarvan altijd tijdig op de hoogte worden gesteld, uiteraard met een geldige reden.

Het behandelen van een klacht

Wanneer je klacht is ingediend zullen we er alles aan doen om je klacht naar tevredenheid af te handelen. Afhankelijk van de inhoud van de klacht zal er worden gekeken welke persoon binnen CS het beste voor een passende oplossing kan

zorgen. Tevens zal de klacht wordt geëvalueerd, en indien nodig worden maatregelen getroffen om herhaling richting jou en/of andere klanten te voorkomen. Deze maatregelen worden in onze werkwijzen geïmplementeerd, en uiteindelijk zal de doeltreffendheid na een implementatieperiode worden beoordeeld.

Bewaartermijn van een klacht

Klachten en daarmee verband houdende informatie wordt tot vijf jaar na het behandelen van de klacht bewaard. Deze termijn voldoet aan de bewaartermijn zoals de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) voorschrijft.

Klachtenbemiddeling door onafhankelijke derde

Ben je het niet eens met de afwikkeling van de klacht en ben je een consument, dan is er de mogelijkheid om deze aan een onafhankelijke derde voor te leggen. Alle entiteiten waarop de klachtenprocedure van toepassing is, dragen het NRTO-keurmerk. Voor hen geldt de Geschillencommissie als de aangewezen onafhankelijke derde.

Alle informatie over het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie vind je [hier](#).

Beroepsmogelijkheid bij de rechter

Ben je het niet eens met de afwikkeling van de klacht en ben je een consument, en kom je er ook met een onafhankelijk derde niet uit? Dan is er de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten. Deze procedure kun je aanhangig te maken bij de rechtbank te Rotterdam (sector civiel), tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. De beslissing van deze rechter is voor CS bindend. Wij zullen afzien van het inzetten van rechtsmiddelen. Daarentegen behoud jij de mogelijkheid om verdere rechtsmiddelen in te zetten.