Klachtenregeling CBKZ-trainingen

CBKZ trainers zetten zich te allen tijde in voor het leveren van goed werk. Toch kan het gebeuren dat u als klant desondanks een klacht hebt met betrekking tot de door ons gegeven training. Maar ook kunt u een klacht hebben over onze organisatie of de bejegening. Daarom willen wij u langs deze weg informeren over uw klachtmogelijkheden. Wij maken daarbij onderscheid tussen klachtopvang en klachtbehandeling door een externe klachtenfunctionaris.

Klachtopvang

U meldt en bespreekt de klacht met de trainer of medewerker op wie uw klacht zich richt of als u dat prettiger vindt, de directeur van CBKZ. Door met elkaar te praten en naar elkaar te luisteren is de zaak hopelijk al snel rechtgezet.

Voor uzelf kan het goed zijn hierbij het volgende in gedachten te houden:

- Reageer zo snel mogelijk;
- Wanneer het een zaak betreft die niet snel kan worden afgedaan: vraag een gesprek aan waarbij u van tevoren de klacht beschrijft. Zo kunnen beide partijen de tijd nemen om over de kwestie na te denken en zich een mening vormen;
- Probeer te bedenken wat u met uw klacht wil bereiken;
- Probeer zo zakelijk mogelijk te blijven.

Klachtbehandeling

Als de klachtopvang uw onvrede niet weg heeft genomen of uw klacht de directie zelf betreft, kunt u uw klacht per e-mail officieel voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris, te weten de heer W. Boor RA. Zijn e-mailadres is wouter@wemag.nl. Na hoor en wederhoor neemt de klachtenfunctionaris een beslissing en deelt deze schriftelijk aan partijen mee. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor CBKZ. Het is het streven dat CBKZ de eventuele actie, die voortvloeit uit dit oordeel, binnen twee weken oppakt.

Termijnen

Een klacht die bij de klachtenfunctionaris wordt ingediend dient te zijn afgehandeld binnen 4 weken nadat de klachtenfunctionaris deze heeft ontvangen. Is er meer tijd nodig, dan zal de klachtenfunctionaris partijen daarover binnen 4 weken na indienen van de klacht schriftelijk informeren.

Geheimhouding

Klachten die u algemeen aan CBKZ adresseert, zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld. Dat wil zeggen dat alleen de klager, de directie en secretaresse en eventueel de betrokken trainer op de hoogte worden gebracht van de inhoud van de klacht. Voor al deze personen en de klachtenfunctionaris geldt een geheimhoudingsplicht.

Bewaartermijn

Iedere klacht die door de klachtenfunctionaris wordt behandeld zal worden ingeschreven in een door CBKZ gehanteerde administratie. De klacht zal met uitkomst in de administratie worden bewaard voor de duur van 1 jaar na beantwoording. Dit deel van de administratie is alleen toegankelijk voor de directie en het secretariaat van CBKZ.

Kosten

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de behandeling van uw klacht. Wel is het zo dat eventuele kosten van rechtsbijstand door uzelf bekostigd dienen te worden.

Gorinchem, september 2025