



KLACHTENREGELING

1. Inleiding

ABA Courses zorgt voor kwaliteitstrainingen en zorg. Hoe zorgvuldig de trainingen en zorg wordt vormgegeven, het blijft mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een klant niet tevreden is. In de behoefte een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen is bij ABA Courses deze klachtenregeling van toepassing vanaf 1 april 2018. Op verzoek wordt de regeling aan klanten toegezonden. Deze regeling is van toepassing wanneer de trainee/klant (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Ondernemer.

2. Definitie

Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door Ondernemer of een door Ondernemer ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

3. Indienen van de klacht

- 3.1 De klacht wordt schriftelijk ingediend in de Nederlandse of Engelse taal, ondertekend en gedateerd, binnen 8 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De indiener omschrijft in zijn klacht in de Nederlandse of Engelse taal om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.
- 3.3 De klacht bevat de naam, adres en telefoonnummer van indiener en de naam van degene tegen wie de klacht zich richt.
- 3.4 De schriftelijke klacht wordt vertrouwelijk gericht aan het postadres van Ondernemer en bij voorkeur tevens per e-mail.

4. Klachtenbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door Ondernemer.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke ontvangstbevestiging. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze de Ondernemer de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 Ondernemer handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hiervan zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

5. Onderzoek van de klacht

- 5.1. Na kennisneming van de klacht stelt Ondernemer een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener

nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.

- 5.2.** Ondernemer is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3.** Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan:
 - a.** In strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst van dienstverlening;
 - b.** Zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen;
 - c.** In overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

6. Oordeel

- 6.1.** Als Ondernemer de klacht terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan indiener medegedeeld. Indien van toepassing doet Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2.** Als Ondernemer de klacht niet terecht acht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht / overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van de Ondernemer met wederzijds goedvinden worden beëindigd.

7. Klachtenbehandeling in tweede aanleg

Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, kan hij/zij de klacht indienen bij:

- a.** De geschillencommissie van particuliere onderwijsinstellingen.

8. Inwerkingtreding

De klachtenregeling treedt in werking op 1 april 2018.