

cadix

Klachtenregeling



Begrippenlijst

In deze klachtenregeling worden begrippen als volgt gebruikt:

Cursus of training:

De cursus, training (beide zowel klassikaal als via virtual classroom verzorgd), of andere bijeenkomst die door of namens Cadix wordt aangeboden of georganiseerd.

Deelnemer:

Iemand die deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus of training van Cadix.

Directie:

Eén van de directieleden van Cadix.

Indiener klacht:

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Klacht:

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over de organisatie of inhoud van een cursus of training van Cadix, gericht aan de klachtencommissie met het verzoek een onderzoek in te stellen en/of een oordeel te vellen.

Klachtencommissie:

De klachtencommissie van Cadix inzake cursussen en trainingen. De klachtencommissie wordt gevormd door de commercieel directeur, hoofd bedrijfsbureau en salesmanager.

Melding:

Een suggestie ter verbetering, bijvoorbeeld ter verbetering van lesstof, software of procedures. Een melding kan schriftelijk of mondeling worden gedaan bij elke medewerker van Cadix.

Trainer / Consultant:

De persoon die in opdracht van Cadix de cursus of trainingsactiviteit uitvoert.

Doel

Het doel van deze klachtenprocedure is het structureren van het proces van behandeling van klachten. Door deze structurering horen klachten zo te worden ontvangen, geregistreerd, behandeld en geëvalueerd dat:

- A) De indiener van de klacht zo goed als mogelijk tevreden wordt gesteld.
- B) Herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Indienen

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan via de mail (info@cadix.nl).

Op andere wijze ingediende opmerkingen worden beschouwd als meldingen.

Ontvankelijkheid

Meldingen van typfouten, rekenfouten enzovoorts in cursussen worden niet gerekend als klacht maar als 'melding'. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op meldingen. Een klacht is pas een klacht als er sprake is van een structureel probleem of als redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de deelnemer of indiener van de klacht schade heeft ondervonden.

Klachtenregeling

Een klacht kan worden ingediend tot 3 maanden na het ontstaan van de klacht, het kopen van een dienst van Cadix, of het volgen van een cursus/training van Cadix. Als deze termijn is verstreken kan de directie besluiten de klacht toch te behandelen, indien er redelijkerwijs niet kan worden verwacht dat de klacht eerder kon worden ingediend.

Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Geregistreerde klachten worden tenminste 5 jaar bewaard.

Werkwijze

Als eerste controleert de klachtencommissie of de klacht gerechtvaardigd en voldoende gemotiveerd is. Zo ja dan stelt de klachtencommissie, indien mogelijk en nodig, een onderzoek of passende oplossing voor aan de indiener van de klacht. De klachtencommissie legt de oplossing vast in het klachtenregistratieformulier. De indiener van de klacht ontvangt binnen 10 werkdagen een reactie op zijn of haar klacht.

In het klachtenregistratiesysteem wordt vermeld:

- datum
- cursist met naam en nummer (indien van toepassing)
- de naam van de persoon die de klacht afhandelt
- omschrijving van de klacht
- mogelijke oorzaak/oorzaken
- oplossing/oplossingen
- wel/niet overeenstemming bereikt met de indiener van de klacht

Vaststellen oorzaak en oplossen klacht

De klachtencommissie stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of er een structurele oplossing c.q. een preventieve maatregel gewenst is. Oorzaken en oplossingen worden in het klachtenregistratieformulier vastgelegd.

Verantwoordelijkheden

De klachtencommissie is verantwoordelijk voor het correct afhandelen van de klacht. De directie is verantwoordelijk voor de analyse en archivering van de klachten en andere daaraan gerelateerde documenten en de bewaking van de klachtenafhandeling.

Registratie

Een klacht wordt ingevoerd in het klachtenregistratieformulier. Klachten worden 5 jaar bewaard.

Analyse van de klachten

De directie maakt jaarlijks een analyse van de klachten. De directie doet tevens aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van procedures.

Beroepsmogelijkheid

Indien bovenstaande werkwijze niet leidt tot een oplossing naar tevredenheid van de indiener van de klacht, dan heeft deze de mogelijkheid om deze klacht vervolgens in te dienen bij de onafhankelijke Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Kijk voor meer informatie op de website: www.degeschillencommissie.nl

Cadix legt zich neer bij de uitspraak van de Geschillencommissie en is gebonden zich hieraan te houden.