

## KLACHTENREGLEMENT

### **Artikel 1. Algemene bepalingen**

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan: Klacht: een uiting van ontevredenheid.

Betrokkene: de persoon jegens wie de gedragingen dan wel uitlatingen, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

### **Artikel 2. Indiening van een klacht**

2.1. Eenieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van Cedrus training coaching en advies, bij de uitoefening van hun werkzaamheden, jegens hem of haar zich hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij Cedrus training coaching en advies.

2.2. Onder medewerkers van Cedrus training coaching en advies, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van Cedrus training coaching en advies werkzaamheden ten behoeve van klanten van Cedrus training coaching en advies hebben verricht.

2.3. Een klacht kan enkel schriftelijk bij Cedrus training coaching en advies worden ingediend.

2.4. Voor de behandeling van de klacht, en registratie in het klachtenmanagementsysteem, zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam, geboortedatum en adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 3. Ontvangstbevestiging**

- 3.1. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk binnen 2 weken bevestigd.
- 3.2. De ontvangstbevestiging bevat:
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
  - een korte beschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
  - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
  - de vermelding van de contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

### **Artikel 4. Wijze van afhandeling**

4.1. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Cedrus training coaching en advies. Indien de klacht de directie betreft, kan een onafhankelijke partij ingeschakeld worden. Dit kan zijn de opdrachtgever of onafhankelijke werknemer.

Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Cedrus training coaching en advies klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaanprofessionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij Cedrus training coaching en advies aan NOLOC overhandigd. De interne behandeling van de klacht door Cedrus training coaching en advies is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen. Cedrus training coaching en advies is verplicht zich na behandeling van een klacht aan de uitspraak van de onafhankelijke Raad van Klachtenbehandeling te houden. Deze volgt het Reglement van klachtenbehandeling.

4.2. Cedrus training coaching en advies is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:

4.2.1. Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;

4.2.2. Zij betrekking heeft op een gedraging dan wel uitlating die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.

4.2.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

4.2.4. Aan de persoon op wie de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

4.2.5. Cedrus training coaching en advies stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging dan wel uitlating van de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

4.2.6. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.2.7. Cedrus training coaching en advies handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van de klacht.

4.2.8. Cedrus training coaching en advies kan de afhandeling van de klacht ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

4.2.9. Cedrus training coaching en advies stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

## **Artikel 5. Registratie**

5.1. Cedrus training coaching en advies draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Cedrus training coaching en advies voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

## **Artikel 6. Slotbepalingen**

6.1. De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Cedrus training coaching en advies.

6.2. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2017.