

Klachtenprocedure Ceder Trainingen

Ceder trainingen streeft naar een perfecte dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen niet tevreden zijn, dan horen wij dat graag van u. Een gesprek met u zal meestal leiden tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn, dan kunt u een klacht indienen. Hieronder volgt informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten. Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij ook als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Basis voor alle klachtenbehandelingen door Ceder trainingen zijn de Algemene leveringsvoorwaarden van Dekkers Training en Advies. Ceder trainingen is een onderdeel van Dekkers training en advies. De algemene voorwaarden zijn te vinden op www.cedertrainingen.nl en kunnen op verzoek worden toegestuurd.

1. Definities

1.1 Klacht

Elke schriftelijke uiting van een klant waaruit de ontevredenheid blijkt over de activiteiten en dienstverlening van Ceder Trainingen

1.2 Klager

Elke afnemer van een dienst van Ceder Trainingen, die daartoe een overeenkomst met Ceder Trainingen is aangegaan, en die een Klacht heeft ingediend.

2. U kunt uw Klacht per post of per e-mail indienen. Om uw Klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- Uw naam, adres en woonplaats
- De datum waarop u uw klachten formulier verstuurt
- Een heldere beschrijving van uw Klacht
- Eventuele correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw Klacht kunnen verduidelijken

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw Klacht te beoordelen. Uw Klacht kunt u sturen naar: Ceder Trainingen, Bolwerk 29, 3823 AE Amersfoort dan wel via email naar info@cedertrainingen.nl

3. U ontvangt binnen acht dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende Klacht. Hierin zijn opgenomen; de datum waarop de Klacht ontvangen is door Ceder Trainingen alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de Klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is.

4. Binnen veertien dagen na ontvangst van de Klacht zal Ceder Trainingen schriftelijk mededelen of de Klacht gegrond of ongegrond is verklaard.

5. Indien een Klacht gegrond is verklaard, zal Ceder Trainingen binnen vier weken de werkzaamheden alsnog en/of wederom verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Klager aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klager schriftelijk kenbaar worden gemaakt.

6. Wanneer er sprake is van schade aan eigendom of goederen van Klager en Ceder Trainingen heeft de Klacht als gevolg waarvan deze schade is ontstaan, gegrond verklaard, dan zal Ceder Trainingen op

grond van haar Aansprakelijkheidsverzekering Bedrijven van Dekkers training en advies, de door Klager gemelde schade melden bij haar verzekeringsmaatschappij.

7. Indien een Klacht ongegrond is verklaard en/of het overeenstemming over een gezamenlijke oplossing niet kon worden bereikt, dan is er voor Klager de mogelijkheid om binnen dertig dagen, na ongegrondverklaring van de Klacht schriftelijk in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde; te weten: mr. C.J. Blauw, Herenlaan 31, 3701 AR te Zeist of via email joostblauw@planet.nl

8. De uitspraak door de onafhankelijke derde zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst van het schriftelijk beroep, na hoor en wederhoor, volgen. De uitspraak is voor Ceder Trainingen bindend.

9. Indien de Klacht niet binnen de hierboven genoemde termijnen kan worden afgehandeld, omdat er bijvoorbeeld meer onderzoek is vereist, zal Ceder Trainingen de Klager binnen 14 dagen, nadat dit bekend is geworden, hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Ceder Trainingen zal de reden voor de vertraging van de afhandeling van de Klacht aan Klager toelichten. Ceder Trainingen zal aan de Klager een indicatie afgeven over de te verwachten termijn dat de Klacht zal kunnen worden afgehandeld.

10. Een Klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

11. Ceder Trainingen draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klacht en de getroffen maatregel en zal deze voor een termijn van 3 jaar bewaren

Amersfoort, mei 2015 Dekkers Training en Advies/ waar Ceder trainingen onder valt.