

## **Klachtenprocedure CrisisManagement Groep Coöperatie U.A.**

### **Klachtenprocedure**

De CrisisManagement Groep Coöperatie U.A. (hierna te noemen: “de coöperatie”) verkoopt diensten, opleidingen, trainingen en oefeningen, op het gebied van crisisbeheersing en rampenbestrijding. De coöperatie heeft om die reden een klachtenprocedure, overwegende dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever of deelnemer gewenst is dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering van een cursus, training, oefening of opdracht kan wenden tot een klachtencommissie indien de bespreking van zijn/haar onvrede met de instructeur(s) of uitvoerder niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van onvrede over een onderwijsactiviteit van de coöperatie gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. Met schriftelijk wordt bedoeld een brief of een e-mail.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Als u een cursus, training of oefening heeft gevolgd bij de coöperatie of een opdracht voor werkzaamheden heeft verstrekt aan de coöperatie kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie als u het probleem aantoonbaar niet met de docent, instructeur of hoofduitvoerder van de opdracht heeft kunnen oplossen.

### **Hoeveel tijd heeft u om uw klacht in te dienen?**

U heeft 1 maand de tijd om uw klacht in te dienen als er geen minnelijke schikking mogelijk is gebleken.

### **Waar kunt u uw klacht indienen?**

U kunt uw klacht onder vermelding van ‘klachtenprocedure CM-groep’ indienen bij de klachtencommissie van de coöperatie:

Klachtencommissie CrisisManagement Groep Coöperatie U.A.

e-mail: [klachten@cm-groep.nl](mailto:klachten@cm-groep.nl)

### **De samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie van de coöperatie is samengesteld uit de volgende personen:

- Dhr. T. Karsten
- Dhr. H. Verhagen

## **Wat gebeurt er met uw klacht?**

De klachtencommissie:

- Ontvangt alle klachten over werkzaamheden van de coöperatie;
- Verstuurdt binnen 1 week een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn (maximaal 12 weken) wordt vermeld;
- Bevraagt de docent, instructeur of uitvoerder die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor uw zaak of zaken;
- Vraagt eventueel om meer informatie bij de docent, instructeur of uitvoerder die tot het moment van de klacht verantwoordelijk was voor uw zaak of zaken;
- Vraagt u eventueel om aanvullende informatie;
- Beoordeelt alle informatie en weegt de argumentatie van beide kanten;
- Bespreekt -als er een materieel of financieel belang is- de klacht met het bestuur van de coöperatie;
- Neemt een definitief standpunt in;
- Informeert u en het bestuur van de coöperatie schriftelijk over dit standpunt en beargumenteert dit standpunt;
- Zorgt voor een correcte registratie in de klachtenadministratie.
- Klachten moeten binnen de vastgestelde afhandeltermijn zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u hiervan in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer de klachtencommissie verwacht uitsluitel te kunnen geven.

De eindbeoordeling van de klachtencommissie is bindend voor de CrisisManagement Groep en hieraan geeft de coöperatie gevolg binnen 4 weken na vaststelling van de eindbeoordeling.

## **Wat registreren wij over uw klacht?**

De klachtencommissie houdt met betrekking tot uw klacht een administratie bij. Hierin zijn de volgende gegevens opgenomen:

Informatie aan te leveren door de deelnemer of opdrachtgever:

- Uw naam, adres en woonplaats;
- Uw klacht;
- Een nadere omschrijving van uw klacht;
- De indieningsdatum van uw klacht;
- De cursus of training;
- Of u wilt dat de klacht al dan niet als vertrouwelijk wordt gekwalificeerd;
- De naam van de docent, instructeur of uitvoerder die de zaak of zaken waarop de klacht betrekking heeft, behandelt of beheert;
- De gevoerde correspondentie met de docent, instructeur of uitvoerder van de opdracht over de klacht.

Informatie te leveren door de klachtencommissie van de coöperatie:

- De naam van de betrokken leden van de klachtencommissie;
- Of de klacht al dan niet als vertrouwelijk wordt gekwalificeerd;
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht;
- De eindbeoordeling van de klacht (gegrond/ongegronde).

De administratie van uw klacht wordt door de klachtencommissie bewaard tot 2 jaar na afhandeling. U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie tot het moment waarop deze volgens de klachtenprocedure worden vernietigd.

## **Wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld?**

De klachtencommissie van de coöperatie behandelt uw klacht altijd vertrouwelijk. Daarmee verplicht degene die de klacht indient zich ook te onthouden van enige publiciteit omtrent de ingediende klacht tot het moment dat de klacht is afgehandeld.

De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.