



Klachtenregeling CT2U

CT2U beoogt zo transparant mogelijk naar (potentiële) opdrachtgevers van (incompany-)trainingen op te treden. Hiervoor is allereerst informatie op de website (www.CT2U.nl) beschikbaar. Daarnaast wordt in iedere offerte duidelijke informatie gegeven over wat men van de trainingen mag verwachten: het programma, de doelstellingen, de kosten, de data, de algemene voorwaarden enz. In de offerte staat vermeld dat acceptatie van de offerte veronderstelt dat de opdrachtgever heeft kennis genomen van de algemene voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Desalniettemin kan het voorkomen dat een opdrachtgever (al dan niet namens een deelnemer) een klacht indient over de inhoud van de training, de behandeling door de opdrachtnemer, het functioneren van de trainer of wat dan ook. In voorkomende gevallen zal CT2U daarbij de volgende procedure in acht nemen:

Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De directie van CT2U (Gert Tempelman en/of Matthijs Hagenbeek) bekijkt de klacht in eerste aanleg binnen uiterlijk zeven kalenderdagen na datum binnenkomst van de klacht. Binnen 14 kalenderdagen nemen zij contact op met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen.

Indien op deze manier geen oplossing wordt bereikt, wordt door CT2U een onafhankelijk derde persoon aangewezen. Deze onafhankelijke derde persoon is Dhr. H. Harders hoofd van een afdeling Radiologie. Dhr. Harders past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft, als dit niet mocht lukken, CT2U binnen één maand na de aanvang van de behandeling van de klacht een bindend oordeel over hoe de klacht opgelost moet worden. Dit wordt vervolgens binnen drie werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt. De directie van CT2U zal binnen 7 kalenderdagen overgaan tot het uitvoeren van dit bindend oordeel.

Mocht de klacht niet binnen bovengenoemde termijn afgehandeld kunnen worden in verband met complexiteit, dan wordt deze termijn verlengd met een maand. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld. Het betreft hier een eenmalige verlenging, dus de maximale tijd tussen, behandeling en afhandeling van de klacht is twee maanden.

Tijdens de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen. De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Persoonlijke gegevens worden voor eigen gebruik opgeslagen, wat, hoe en waarom we dat doen wordt beschreven op www.ct2u.nl/privacy.

U kunt uw klacht met betrekking tot privacy altijd indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is een onafhankelijke instelling.