

Klachtenregeling

Cvision Training en Opleiding hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar cursussen, de instructeurs en het opleidingsinstituut zelf. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over de cursus, instructeur(s), het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met de cursussen of het opleidingsinstituut te maken hebben, kunt u deze mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar maken. Voor een schriftelijk in te dienen klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier. Elke klacht zal met de grootst mogelijk zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. Indien mogelijk, zal zo snel mogelijk worden getracht een oplossing te vinden voor de klacht.

De klachtenprocedure is als volgt:

1. Uw mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de cursus aanwezige personeel;
2. In het geval er geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kunt u binnen twee weken uw klacht schriftelijk indienen bij de mede-eigenaar van Cvision Training en Opleiding, de heer Jan van der Weijden;
3. Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en uw standpunt feitelijk te onderbouwen;
4. Anonieme klachten of klachten via derden nemen we niet in behandeling;
5. Na ontvangst van uw klacht, antwoorden wij schriftelijk binnen twee weken. Indien we meer tijd nodig hebben voor onderzoek van de klacht dan geven we dat tijdig aan. In dat geval bedraagt het uitstel maximaal zes weken. De totale doorlooptijd is daarmee maximaal acht weken;
6. Alle klachten behandelen we vertrouwelijk;
7. Indien u het niet eens bent met de geboden oplossing of uitleg, dan kunt u binnen 3 maanden uw klacht indienen bij een derde partij, in de vorm van een onafhankelijk mediator, te weten Arjen de Bruijn (profiel [LinkedIn](#)) van Het Klantperspectief;
8. Voor beide partijen is de uitspraak van de onafhankelijke derde partij bindend;
9. De registratie van uw klacht geschiedt voor een periode van maximaal 2 jaar. Daarna worden alle gegevens vernietigd.

U kunt de klacht indienen met behulp van onderstaand formulier dat u na ondertekening kunt sturen naar:

Cvision Training en Opleiding BV
Almystraat 14

5061PA Oisterwijk
Klachtenformulier Cvision Training en Opleiding BV

Naam: _____

Adres: _____

Postcode/woonplaats: _____

Emailadres: _____

Telefoonnummer: _____

Training: _____

Datum training: _____

Locatie training: _____

Naam trainer/docent: _____

Omschrijving klacht:

Handtekening:
