

# Klachtenreglement De chauffeursacademie

---

## Artikel 1 Begripsbepalingen

01. **De chauffeursacademie:** De chauffeursacademie, dat als opleidingsinstituut voor de sector transport en logistiek scholingsprojecten, scholingsproducten en diensten aanbiedt, levert c.q. verricht;
02. **klacht:** een door de klager zelf ervaren en gemeld probleem bij de afname of het gebruik van producten of diensten van De chauffeursacademie ten aanzien van het handelen of nalaten, gedragingen en/of uitlatingen jegens de klager van het eigen personeel van De chauffeursacademie of van derden voor zover die derden in opdracht van De chauffeursacademie werkzaamheden ten behoeve van cliënten van De chauffeursacademie hebben verricht;
03. **klager:** degene die de klacht, waardoor deze naar zijn/haar oordeel rechtstreeks nadelig in zijn/haar belang lijkt te zijn getroffen, heeft ingediend;
04. **betrokkene:** de persoon, personen of afdeling waartegen de klacht is gericht;
05. **gebeurtenis:** gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft;
06. **contractant:** de natuurlijke- of rechtspersoon met wie De chauffeursacademie een opleidingsovereenkomst heeft gesloten.
07. **klachtenmanager:** degene, die door de directie van De chauffeursacademie als zodanig is benoemd ter behandeling van de klacht.

## Artikel 2 Indienen van een klacht

01. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
02. De klacht dient te worden ingediend ten kantore van De chauffeursacademie ter attentie van de klachtenmanager.

## Artikel 3 Inhoud van een klacht

01. In de klacht dient te worden aangegeven:
  - 1.01.1. naam, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
  - 1.01.2. de datum waarop de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, plaatsvond;
  - 1.01.3. de naam van de betrokkene;
  - 1.01.4. welke gebeurtenis onderwerp is van de klacht;
  - 1.01.5. waarom de klacht wordt ingediend;
  - 1.01.6. ondertekening door de klager c.q. bij een mondelinge klacht een schriftelijke en ondertekende bevestiging van de ingediende klacht.
02. De volgende klachten kunnen niet in behandeling worden genomen:
  - 1.02.1. klachten die betrekking hebben op de uitslag van een examen of op het resultaat van een onderzoek of test.
  - 1.02.2. anonieme klachten;
  - 1.02.3. klachten die betrekking hebben op een gebeurtenis die meer dan één jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - 1.02.4. klachten inhoudende een vordering tot schadevergoeding en/of verzoeken om een uitspraak te doen inzake de vaststelling van financiële aansprakelijkheid.

## Artikel 4 Ontvangstbevestiging

01. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal de klachtenmanager een schriftelijke ontvangstbevestiging aan de klager toezenden, waarin is aangegeven:
  - 1.01.1. de datum, waarop de klacht is ingediend;

- 1.01.2. de datum waarop de gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
- 1.01.3. een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 5 Behandelingsprocedure**

01. De behandeling van de klacht geschiedt door de klachtenmanager, mits deze niet bij de gebeurtenis betrokken is geweest. Hij kan zich laten bijstaan door een secretaris.
02. Indien de klachtenmanager zelf bij de gebeurtenis betrokken is geweest, zal deze de behandeling niet ter hand nemen en de directie van De chauffeursacademie verzoeken in zijn plaats een andere persoon voor de behandeling van deze klacht tot klachtenmanager te benoemen.
03. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal een afschrift van de klacht worden gezonden of worden overhandigd aan de betrokkene en wordt deze in de gelegenheid gesteld binnen twee weken na ontvangst daarvan op de klacht te reageren.
04. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht zal worden besloten of de klacht gelet op het bepaalde in artikel 3.2 ontvankelijk is voor behandeling. Indien de klacht niet-ontvankelijk is voor behandeling, zal dat voor het verstrijken van de vierwekelijkse termijn schriftelijk aan de klager worden meegedeeld.
05. Indien de klacht ontvankelijk is voor behandeling, zal uiterlijk 6 weken na de indiening van de klacht de klachtenmanager klager en betrokkene in de gelegenheid stellen om te worden gehoord. Zodra een van beiden daar gebruik van wenst te maken, zal er binnen 2 weken nadien een hoorzitting plaatsvinden.
06. Van de hoorzitting zal een schriftelijk verslag worden opgesteld, dat zowel aan de klager als aan de betrokkene zal worden gezonden.
07. De klachtenmanager kan zo nodig een nader onderzoek naar de gebeurtenis instellen.

#### **Artikel 6 Uitspraak**

01. Vindt er geen hoorzitting plaats, dan zal de uitspraak ten aanzien van de klacht plaatsvinden binnen 6 weken nadat de klacht is ingediend.
02. Vindt wel een hoorzitting plaats, dan zal de uitspraak ten aanzien van de klacht plaatsvinden binnen 10 weken nadat de klacht is ingediend.
03. Voor het verstrijken van deze termijn kan deze termijn eenmaal worden verlengd met maximaal 4 weken wanneer het onderzoek niet tijdig kan worden afgerond. Van de verlenging wordt mededeling gedaan aan de klager en de betrokkene.
04. De uitspraak wordt op schrift gesteld en met redenen omkleed. De klacht kan gegrond dan wel ongegrond worden verklaard.
05. In de uitspraak zullen de maatregelen worden vermeld, die genomen zullen worden naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek. Tevens zullen eventuele door de klachtenmanager geformuleerde adviezen en aanbevelingen naar aanleiding van de bevindingen van het onderzoek in de uitspraak worden vermeld.
06. De uitspraak wordt binnen 7 dagen aan de klager en aan de betrokkene verzonden.

#### **Artikel 7 Registratie en rapportage**

01. Van alle ingediende klachten zal per contractant een registratie worden bijgehouden met inbegrip van de aard van de ingediende klachten, de uitspraak en de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.
02. Indien De chauffeursacademie zulks met de contractant is overeengekomen zendt De chauffeursacademie eens per kwartaal de registratie over het afgelopen kwartaal aan de betreffende contractant.

**Artikel 8 Geldigheid reglement**

01. Dit reglement is vastgesteld door de directie van De chauffeursacademie en is op 01-05-2009 voor onbepaalde tijd in werking getreden.
02. Wijzigingen van dit reglement behoeven de goedkeuring van de directie van De chauffeursacademie.