

Klachtenregeling Cordewener Scholing en Training BV

1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. directie: de directie van Cordewener Scholing en Training BV.
- b. betrokkene: degene op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.

2. Klachtrecht

Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Cordewener Scholing en Training BV zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem heeft gedragen, bij de directie een klacht in te dienen. Niet geklaagd kan worden over de inhoud en de motivering van een beslissing van een met rechtspraak belaste rechterlijke ambtenaar noch over de totstandkoming van een rechterlijke beslissing met inbegrip van de in dat kader genomen beslissingen van procedurele aard.

Een gedraging van een persoon, werkzaam bij Cordewener Scholing en Training BV wordt aangemerkt als een gedraging van Cordewener Scholing en Training BV, voor zover deze gedraging aan Cordewener Scholing en Training BV kan worden toegerekend.

Onder personen werkzaam bij Cordewener Scholing en Training BV worden verstaan:

- a. de instructeurs, office manager, accountmanagers, adviseurs en de directieleden;
- b. de stagiaires, verbonden aan Cordewener Scholing en Training BV;
- c. de overige, niet onder voorgaande begrepen, bij Cordewener Scholing en Training BV werkzame personen.

De in het derde lid bedoelde personen kunnen alleen een klacht indienen voor zover zij partij of belanghebbende zijn in een bij Cordewener Scholing en Training BV aanhangig geding, een partij of belanghebbende in een dergelijk geding vertegenwoordigen of bijstaan of daarin getuige of deskundige zijn.

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

3. Klaagschrift

1. Een klaagschrift moet worden ondertekend en ten minste bevatten:
 - de naam en het adres van de indiener;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht en het tijdstip van de gedraging.
2. Klaagschriften, die niet gedagtekend zijn, worden geacht gedagtekend te zijn op de dag van ontvangst.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.
4. Indien de klager minderjarig is, respectievelijk onder curatele is gesteld, moet de klacht worden ondertekend door de met het gezag beklede ouder of voogd, respectievelijk de curator.

4. Afdoening in der minne

1. In iedere fase van de klachtbehandeling kan de directie nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Zodra de directie naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling. De klager ontvangt in dat geval een schriftelijke kennisgeving van de afsluiting van de procedure.

5. Bijstand van klager

1. De klager en de eventueel daarbij betrokkene(n) kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen.
2. De directie kan van een gemachtigde een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De directie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
4. Het derde lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en procureurs.

6. Ontvangstbevestiging; toezending en administratie

1. De directie bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk onder mededeling van de datum van ontvangst van het klaagschrift en onder toezending van een afschrift van deze regeling.
2. De directie zendt een klaagschrift tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is, onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
3. Ingediende klachten hebben een vertrouwelijk karakter en dienen als zodanig worden behandeld. Inzage is alleen voorbehouden aan de directie.
4. De directie is eraan gehouden om binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht aan indiener te laten toekomen.
5. De directie zendt een klaagschrift dat niet voor hem bestemd is en dat ook niet wordt doorgezonden, zo spoedig mogelijk terug naar de indiener.
6. De directie zendt de betrokkenen een afschrift van het klaagschrift en de daarbij meegezonden stukken.
7. De directie kan besluiten het klaagschrift dat niet aan artikel 3, eerste, derde lid of vierde lid voldoet, niet te behandelen, mits de indiener in de gelegenheid is gesteld het klaagschrift binnen een door de directie te stellen termijn aan te vullen.
8. De directie registreert en administreert binnengekomen klaagschriften en zorgt voor een goede voortgangscntrole.

7. Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover door de klager reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is afgedaan;
 - b. die langer dan 6 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. die anderszins door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie kon of had kunnen worden onderworpen;
2. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
3. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
4. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

8. Gelegenheid tot horen

De directie stelt de klager en de betrokkene in de gelegenheid te worden gehoord.

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen van betrokkene kan worden afgezien indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, indien de klacht kennelijk ongegrond is of indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Van het horen wordt een verslag gemaakt.

9. Behandeling en beslissing

De directie handelt de klacht binnen zes weken of, -indien aan het bepaalde in artikel 11, eerste lid toepassing wordt gegeven- binnen tien weken na de ontvangst van het klaagschrift af.

De directie kan de behandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de betrokkenen.

Wanneer de klacht een lid van de directie betreft, neemt dit lid niet aan de behandeling van de klacht deel.

10. Afdoening

1. De directie stelt de klager en de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.
3. Het oordeel van de klachtencommissie is te alle tijden bindend.

11. Klachtadviescommissie

De directie kan een klachtadviescommissie met de advisering over een klacht belasten.

In dat geval is punt 12 en 13 van toepassing.

De directie benoemt de voorzitter en de overige leden van de klachtadviescommissie.

Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, maakt geen deel uit van de klachtadviescommissie.

De directie kan de klachtadviescommissie alleen algemene aanwijzingen geven.

12. inschakeling klachtencommissie

Zodra de directie besluit de klachtadviescommissie in te schakelen deelt de directie de klager en de betrokkene mee dat een klachtadviescommissie met de advisering over de klacht is belast.

Het horen geschiedt door de klachtadviescommissie. De klachtadviescommissie kan het horen aan de voorzitter of een lid opdragen. De klachtadviescommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie. Het rapport bevat het verslag van het horen.

13. Afwijken advies directie

Indien de conclusies van de directie afwijken van het advies van de klachtadviescommissie, wordt in die conclusies de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies meegezonden met de kennisgeving, bedoeld in artikel 10, eerste lid.

14. Registratie klachten

De directie van Cordewener Scholing en Training BV draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten.

15. Overgangsbepaling

Klachten, ingediend op of na de datum van inwerkingtreding van deze regeling en betrekking hebbend op een gedraging die heeft plaatsgevonden vóór de datum van inwerkingtreding van deze regeling, worden behandeld met toepassing van deze regeling.

16. Citeertitel, bekendmaking en inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling van het Cordewener Scholing en Training BV.

Zij wordt gepubliceerd op de internet website van Cordewener Scholing en Training BV.

17. Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie is samengesteld uit:

1. De heer M. Janssen (Rij-instructeur van een collega verkeersschool in de regio Maastricht);
2. De heer R. Keulen (Register-accountant van kantoor Kesh te Wijlre);
3. De Heer N. Lardinois (Directeur van Creemers verkeersschool).