

`s-Hertogenbosch, januari 2018

## KLACHTENPROCEDURE CONGRESS COMPANY ACADEMY

### Congressen en cursussen

#### **I. Inleiding**

Congress Company Academy (CCA) vindt het belangrijk dat aangeboden congressen en cursussen kwalitatief goed zijn en naar behoren worden gegeven. Na een congres of cursus heeft u door middel van het evaluatieformulier de mogelijkheid opmerkingen over de inhoud of de organisatie kenbaar te maken. Hierop vindt geen directe terugkoppeling plaats, maar uw opmerkingen worden wel meegenomen ter verbetering van bovenbedoeld congres/cursus of de organisatie. Indien u als deelnemer niet tevreden bent over dit congres/cursus, kunt u tevens een klacht indienen bij Congress Company Academy.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel:

- het oplossen van de klacht van klager
- het verbeteren van door de Congress Company Academy aangeboden congressen en cursussen.

#### **II. Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

CCA:	Congress Company Academy
CCA Congressen:	het door CCA aangeboden congres/cursus
Deelnemer:	de deelnemer aan door de CCA aangeboden congres/cursus.
Klacht:	iedere vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over het congres/cursus dat is ontvangen door CCA

#### **III. Procedure**

##### **A. Indienen Klacht**

###### Informeel:

Dit kan in de eerste plaats middels een goed gesprek. Wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen met CCA voor telefonisch overleg in relatie tot de klacht of voor het maken van een afspraak. CCA is bereikbaar via telefoonnummer 073 – 700 3500.

###### Formeel:

Als uw klacht na een gesprek niet is opgelost of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.

Een klacht dient, binnen 4 weken na het congres/cursus, te worden ingediend bij de directie. Wij verzoeken u gebruik te maken van het klachtenformulier (bijlage 1). Dit formulier kunt u opvragen bij CCA en na invulling sturen naar:

Congress Company Academy  
T.a.v. de directie  
Postbus 2428  
5202 CK `s-Hertogenbosch

## **B. Behandeling klacht**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Binnen twee weken ontvangt u een ontvangstbevestiging van uw klacht waarin de afhandeltermijn wordt vermeld. Eventueel wordt meer informatie gevraagd gericht op een adequate afhandeling van de klacht. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag, dan wordt u hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. De directie beoordeelt de beschikbare informatie en weegt de argumentatie van beide kanten en bespreekt - als er een materieel of financieel belang is - de klacht met de verantwoordelijke medewerker van CCA.

De directie neemt vervolgens een standpunt in en informeert u schriftelijk over dit standpunt, inclusief geldende argumenten.

Mochten de door CCA geboden oplossingen voor u niet volstaan, dan zal een bemiddeling plaatsvinden. Levert deze bemiddeling alsnog niets op, dan wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke mediator. Beide partijen worden hierna gehoord, tenzij men daar geen prijs op stelt. De mediator doet zo snel mogelijk - uiterlijk binnen zes weken na aanmelding van de klacht - schriftelijk een uitspraak, waaraan beide partijen zich zullen committeren.

De naam en de contactgegevens van de onafhankelijke mediator worden door CCA opgenomen in de klachtenadministratie. De indiener van de klacht kan zich daardoor zonder tussenkomst van CCA richten tot de onafhankelijke mediator.

CCA draagt zorg voor een correcte registratie van de klachtenadministratie.

In onze klachtenadministratie worden de volgende gegevens bijgehouden:

- Uw naam, adres en woonplaats
- Uw klacht
- Een nadere omschrijving van uw klacht
- De indieningsdatum van uw klacht
- De naam van de medewerker die de zaak waarop uw klacht betrekking heeft, behandelt
- Het congres/congres waarop de klacht betrekking heeft
- De gevoerde correspondentie over de klacht
- De status van de klacht (in behandeling / afgehandeld)
- De datum en wijze van afhandeling van de klacht
- De eindbeoordeling van de klacht (gegrond / ongegrond)

Wij bewaren de administratie van uw klacht tot één jaar na afhandeling door de directie.

U kunt tijdens de behandeling van uw klacht, maar ook daarna, uw gegevens opvragen uit de klachtenadministratie.

## Klachtenformulier Congress Company Academy

### Persoonlijke gegevens

Naam	
Organisatie	
Adres	
Postcode	
Plaats	
Telefoon of mobiel	
Email	

Naam congres/cursus	
Datum klacht	
Heeft U eerder contact gehad met Congress Company Academy over deze klacht? <input type="radio"/> Ja, zo ja met wie? <input type="radio"/> Nee	
Omschrijving van de klacht:	