

Klachtenregeling Scholing – Congress Care

1. Inleiding

Congress Care vindt het belangrijk dat de door haar georganiseerde scholingsactiviteiten kwalitatief goed zijn en professioneel worden uitgevoerd. Tijdens of na een scholingsactiviteit heeft de deelnemer de mogelijkheid om feedback te geven op de inhoud en/of organisatie, onder andere via een evaluatieformulier. Deze feedback wordt gebruikt ter verbetering van toekomstige scholingsactiviteiten.

Indien een deelnemer ontevreden is over een scholingsactiviteit of de organisatie daarvan, kan een klacht worden ingediend bij Congress Care via: klachten@congresscare.com t.a.v. Pepijn Klerkx.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel:

- Het zorgvuldig behandelen en waar mogelijk oplossen van de klacht van de klager;
- Het verbeteren van de kwaliteit van de door Congress Care georganiseerde scholing.

2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- **Bezwaar:** het schriftelijk bezwaar van klager tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- **Scholing:** iedere door Congress Care georganiseerde (na)scholing, cursus, training, congres of onderwijsactiviteit.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die deelneemt aan een door Congress Care georganiseerde scholingsactiviteit.
- **Klacht:** iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een deelnemer over de (na)scholing, die is ontvangen door Congress Care.
- **Klager:** de deelnemer die een klacht heeft ingediend bij Congress Care.
- **Congress Care:** de organisatie die verantwoordelijk is voor de organisatie en uitvoering van de scholing.

3. Procedure

A. Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend binnen vier weken na afloop van de scholingsactiviteit.
- De klacht kan worden ingediend via het e-mailadres:
klachten@congresscare.com
- De klacht bevat ten minste:
 - naam van de klager;
 - naam en datum van de scholingsactiviteit;
 - een duidelijke omschrijving van de klacht.

B. Behandeling van de klacht

- De klager ontvangt binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging, met informatie over de verdere procedure.
- Indien nodig kan Congress Care de klager verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.

C. Uitkomst van de klachtenbehandeling

- De klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht over de uitkomst van de klachtenbehandeling.
- Indien het niet mogelijk blijkt om binnen deze termijn een inhoudelijk oordeel te geven, wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de termijn waarbinnen alsnog een beslissing wordt genomen.

D. Bezwaar

- Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de klachtenbehandeling of de wijze waarop de procedure is gevolgd, kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt bij de directie van Congress Care.
- Het bezwaar dient uiterlijk zes weken na de verzenddatum van de uitkomst van de klachtenbehandeling te worden ingediend.
- In het bezwaar motiveert de klager waarom hij of zij het niet eens is met de uitkomst.
- De directie van Congress Care beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar of het bezwaar gegrond dan wel ongegrond is.
- Indien het bezwaar gegrond wordt verklaard, wordt tevens een inhoudelijk oordeel over de klacht gegeven.
- Indien een beslissing niet binnen deze termijn mogelijk is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd met vermelding van de nieuwe termijn.

E. Beroep

De klager kan in beroep gaan tegen de uitslag van de klachtenprocedure bij een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde kan via klachten@congresscare.com worden benaderd. De contactgegevens van deze onafhankelijke derde worden aan de klager beschikbaar gesteld. Na indienen van het beroep doet de onafhankelijke derde binnen 6 weken een voor betrokken partijen bindende uitspraak.

4. Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- Eenieder die betrokken is bij de behandeling van de klacht is verplicht tot geheimhouding van alle informatie die in het kader van de klachtbehandeling is verkregen, voor zover deze informatie niet reeds onafhankelijk van de klacht bekend was of had kunnen zijn.
- Klachten worden in beslotenheid behandeld.

5. Archivering

Na afhandeling van de klacht bewaart Congress Care de oorspronkelijke klacht en de schriftelijke correspondentie met betrekking tot de afhandeling gedurende een periode van vijf jaar.

6. Slotbepalingen

- Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Congress Care.
- Congress Care behoudt zich het recht voor deze klachtenregeling te wijzigen.
- In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van Congress Care.