

Klachtenregeling

1. Begripsbepaling

- Klant: opdrachtgever of cursist
- Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de opleidingskosten Opdrachtgever is tevens contractant.
- Cursist: de persoon die daadwerkelijk de opleiding volgt, danwel gaat volgen
- Opleider: instelling die de opleiding verzorgt, in deze EBTL – Transportopleidingen en advies
- Code 95 reguliere opleiding: onderricht waarbij cursist met behulp van lesmateriaal en mondelinge toelichting de benodigde kennis kan opnemen, die meetelt voor de code 95 beroepsgoederenvervoer.
- Code 95 E-learning opleiding: onderricht waarbij cursist met behulp van 4 uur thuisstudie dmv. E-learning, gevolgd door 3 uur onderricht met behulp van lesmateriaal en uitleg de benodigde kennis kan opnemen, die meetelt voor de code 95 beroepsgoederenvervoer.
- Lesmateriaal: alle benodigde gedrukte leermiddelen, welk naar het oordeel van EBTL – Transportopleidingen en advies noodzakelijk zijn om een opleiding/module te kunnen volgen
- Offerte: brochure uitgegeven door EBTL – Transportopleidingen en advies met relevante informatie, inclusief prijzen betreffende opleidingen, zoals deze kunnen worden verzorgd door EBTL – Transportopleidingen en advies
- Aanmelding: opdracht tot verzorgen van opleiding voor cursist. Aanmelding is inschrijving.
- Opleidingsperiode: een afgebakende periode voorafgaand aan één examen waarin cursist onderricht kan volgen.
- Melding: een uiting van ongenoegen aan EBTL – Transportopleidingen en advies over de wijze waarop (een medewerk-st-er onder de verantwoordelijkheid van) EBTL – Transportopleidingen en advies zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opleiding- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.
- Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop (een medewerk-st-er onder de verantwoordelijkheid van) EBTL – Transportopleidingen en advies zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opleiding- heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd, die niet eerder plaatsvindt dan wanneer een melding niet tot genoegen van partijen mondeling is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten en leveringen van EBTL – Transportopleidingen en advies.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- Een cursist danwel een opdrachtgever doet binnen één week mondeling of schriftelijk een melding van ongenoegen bij EBTL – Transportopleidingen en advies, echter niet voordat is getracht de klacht bij direct betrokkene (bijvoorbeeld medewerker of docent) af te handelen.
- EBTL – Transportopleidingen en advies heeft de verplichting zich in te spannen meldingen binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken in onderling overleg met cursist op te lossen.
- Eigenaar van EBTL – Transportopleidingen en advies stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- Indien mogelijk zal genoemde eigenaar de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal deze contact opnemen met de klant en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- Genoemde eigenaar zal de melding intern bespreken met de betrokken perso(o)n(en) alvorens terug te koppelen aan de klant.
- Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk geschieden.
- Indien de melding niet naar tevredenheid van de klant is afgehandeld, meldt de klant dit opnieuw, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie.
- EBTL – Transportopleidingen en advies neemt een schriftelijke klacht niet eerder in behandeling indien de klager eerst geprobeerd heeft de zaak met de direct betrokkene(n) op te lossen.
- EBTL – Transportopleidingen en advies zal opnieuw de klacht in behandeling nemen en intern bespreken met betrokkenen, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de klant.
- Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres en de geboortedatum van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de gedraging waartegen de klacht zich richt;
- Indien van toepassing, de periode en de locatie waar de lessen plaatsvonden, alwaar de klacht is ontstaan.

- Elke klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- EBTL – Transportopleidingen en advies heeft de verplichting zich in te spannen formele klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.
- Een gedraging van en/of een dienst verleend door een medewerker of docent, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van EBTL – Transportopleidingen en advies, wordt aangemerkt als een gedraging van danwel een dienst verleend door EBTL – Transportopleidingen en advies

4. Geen verplichting tot behandeling

- EBTL – Transportopleidingen en advies is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen als deze betrekking heeft op de wijze waarop EBTL – Transportopleidingen en advies zich heeft gedragen:
 - indien hierover reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
 - indien dit langer dan 2 maanden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest of:
 - zolang ter zake daarvan op bevel van de officier van justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is of als de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit ter zake waarvan op bevel van de officier van Justitie een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is
- EBTL – Transportopleidingen en advies is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen als het belang van de klant of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is, dit ter beoordeling van EBTL – Transportopleidingen en advies.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

- EBTL – Transportopleidingen en advies draagt mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk zorg voor een bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- Indien de bevestiging schriftelijk plaatsvindt, dan bevat deze tenminste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.
- Degene op wie de klacht betrekking heeft, ontvangt een afschrift van de klacht, de ontvangstbevestiging en de bijbehorende stukken.

6. Afhandeling klachten

- De directie van EBTL – Transportopleidingen en advies bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van tenminste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- De behandeling van de klacht geschiedt door EBTL – Transportopleidingen en advies, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- EBTL – Transportopleidingen en advies, danwel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

- De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk melding aan de klager én aan diegenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- EBTL – Transportopleidingen en advies, danwel de klachtencommissie, stelt de indiener én degenen op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- De toepassing van het vorige lid kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Beroepsmogelijkheid

- Indien een klacht niet tot volle tevredenheid van klager en/of EBTL – Transportopleidingen en advies is of kan worden afgehandeld, bestaat de mogelijkheid voor klager en/of EBTL – Transportopleidingen en advies zich te wenden tot een onafhankelijke derde.
- Als onafhankelijke organisatie in deze is aangewezen OUB BV, gevestigd te Den Haag, tevens registerdocent, geregistreerd bij CRKBO.
- OUB BV is bereikbaar via telefoonnummer (070) 3555771, info@oub.nl.
- Het oordeel van de aangewezen beroepsinstantie is bindend voor beide partijen.
- Consequenties voortvloeiend uit het oordeel van de beroepsinstantie worden door partijen per ommekeer afgehandeld, dan wel zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is.

8. Citeertitel

- Deze regeling kan worden aangemerkt als “Klachtenregeling EBTL – Transportopleidingen en advies”.
- Deze regeling zal jaarlijks in de maand september worden geëvalueerd door EBTL – Transportopleidingen en advies en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- *Deze klachtenregeling is geëvalueerd op 25 februari 2022.*

9. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- De klachtenregeling EBTL – Transportopleidingen en advies is vastgesteld op 25 februari 2022
- Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking op 1 januari 2022.

- Deze regeling wordt beheerst door Nederlands recht
- Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
- Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Holland.

Toelichting

Deze regeling is tot stand gekomen naar aanleiding van de wens van EBTL – Transportopleidingen en advies om een duidelijke en klantgerichte klachtenregeling op te stellen, toegankelijk voor cursisten en overige klanten.

EBTL – Transportopleidingen en advies streeft ernaar om alle meldingen en klachten van klanten die betrekking hebben op “ongewenste omgangsvormen” neer te leggen bij een onafhankelijke derde. Hierbij valt te denken aan directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen van intieme of seksuele aard, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag dat door betrokkene als ongewenst wordt ervaren en een inbreuk vormt op de integriteit van betrokkene.

Indien het mogelijk is om in een dergelijk voorkomend geval een onafhankelijke derde in te schakelen, is deze klachtenregeling dus niet van toepassing.

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht of melding eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden.

Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop EBTL – Transportopleidingen en advies zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen, danwel diensten heeft geleverd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling.

Indien EBTL – Transportopleidingen en advies de klacht naar tevredenheid van de klant heeft afgehandeld, danwel wanneer de klant aangeeft van de wens tot verdere afhandeling, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling.

Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.