



AAO Adviesgroep b.v.

Ploegstraat 4

3319 LG Dordrecht

Telefoon: 078-6215020

E-mail: info@aa0.nl

Internet: www.aao.nl

KvK: 24297900

BTW no: 808604934.B01

**Klachtenreglement
opleidingen AAO bv**

AAO
ADVIESGROEP

Klachtenreglement opleidingen AAO bv





Klachten reglement AAO bv

1. Algemene bepalingen

1.1. Artikel 1

In dit reglement wordt onder de hierna aangegeven begrippen het volgende verstaan:

- klacht: een uiting van ontevredenheid
- betrokkene: de persoon jegens wie de gedraging dan wel uitlating, als omschreven in artikel 2 van dit reglement, heeft plaatsgevonden.

1.2. Klachten worden strikt vertrouwelijk in behandeling genomen.

2. Indiening van een klacht

2.1. Artikel 2

2.1.1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop medewerkers van AAO bv zich bij de uitoefening van hun werkzaamheden jegens hem of haar hebben gedragen dan wel uitgelaten, een klacht in te dienen bij AAO bv,

2.1.2. Onder medewerkers van AAO bv, als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, worden mede verstaan derden die in opdracht van AAO bv werkzaamheden ten behoeve van cliënten van AAO bv. opleiding hebben verricht.

2.2. Artikel 3

2.2.1. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij AAO bv worden ingediend.

2.2.2. Voor behandeling van een klacht zijn de volgende gegevens noodzakelijk:

- de naam en het adres van de betrokkene;
- de naam van de persoon op wiens gedraging dan wel uitlating de klacht betrekking heeft;
- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;

2.2.3. De betrokkene kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

3. Ontvangstbevestiging

3.1. Artikel 4

3.1.1. De ontvangst van de ingediende klacht wordt schriftelijk binnen twee werkdagen bevestigd.

3.1.2. De ontvangstbevestiging bevat:

- de datum waarop de gedraging dan wel uitlating waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
- een beschrijving van het verloop van de klachtprocedure;
- de vermelding van een contactpersoon tot wie de betrokkene zich desgewenst kan wenden.

4. Wijze van behandeling

4.1. Artikel 5

4.1.1. De behandeling van de klacht geschiedt door de leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mits deze bij de gedragingen niet betrokken is geweest. In geval van (mede) betrokkenheid van de leidinggevende wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende. Indien de klacht gericht is tegen de hoogst verantwoordelijke persoon bij de organisatie zal de klacht behandeld worden door degene die na deze persoon de meeste verantwoording draagt.

4.1.2. AAO bv is niet verplicht de klacht te behandelen indien:

- zij betrekking heeft op een gedraging waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is afgehandeld;
- zij betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;

4.1.3. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de betrokkene zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier werkdagen na indiening van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

4.2. Artikel 6

4.2.1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.



4.3. Artikel 7

4.3.1. AAO bv stelt de betrokkene en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.

4.3.2. Van het horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betrokkene en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft toegezonden.

4.4. Artikel 8

4.4.1. AAO bv handelt de klacht af binnen zeven werkdagen indiening.

4.4.2. AAO bv kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en gemotiveerd mededeling gedaan aan de betrokkene.

4.5. Artikel 9

4.5.1. AAO bv stelt de betrokkene schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de beslissing op de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die daaraan verbonden zijn of zullen worden.

4.5.2. Indien er een geschil is waar opleider en cursist gezamenlijk niet uitkomen, kan een der partijen bij een onafhankelijke derde, te weten het ICT waarborgfonds, een beroep indienen. De uitspraak van deze beroepscommissie is bindend. Binnen 21 werkdagen na de bindende uitspraak wordt de uitspraak ten uitvoering gebracht.

5. Registratie

5.1. Artikel 10

5.1.1. AAO bv draagt zorg voor een registratie van de behandelde klachten. Deze registratie bevat het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

5.1.2. AAO bv zendt eens per kwartaal aan opdrachtgevers de voor hen relevante registratie van de behandelde klachten.

5.1.3. Klachten worden tot 2 jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Het kan echter zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft maximaal 3 maanden de tijd om uw klacht voor te leggen aan bij de rechtbank, zoals omschreven in artikel. Dit nadat de klachten procedure bij AAO bv is doorlopen en niet tot een oplossing heeft geleid.

6. Toepasselijk recht en geschillen

6.1 Artikel 11

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij AAO bv partij is, is uitsluitend het **Nederlands recht** van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

De rechter in de vestigingsplaats van AAO bv is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft GTC het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van AAO bv daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Student.

7. Slotbepalingen

7.1. Artikel 12

7.1.1. Dit reglement ligt voor een ieder ter inzage op het hoofdkantoor van AAO bv

7.1.2. Dit reglement kan via de website worden gedownload onder het menu item "Opleidingen"

7.1.3. Op verzoek wordt aan een ieder kosteloos een afschrift van dit reglement verschaft.

7.2. Artikel 13

7.2.1. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 juli 2011.