

## Klachtenregeling dienstverlening van Competence Factory

### Klacht

1. Een ieder die een klacht heeft over een dienst van Competence Factory, kan hierover schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Competence factory:

Competence factory  
T.a.v.: Directie  
Stationsplein 90  
3511 ED Utrecht  
Email: jaap.vanwijk@competencefactory.nl

2. Een klacht in de zin van deze klachtenregeling kan niet uitsluitend over een declaratie/factuur gaan.
3. Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van onvrede van de klager inzake de dienstverlening van Competence factory in het algemeen.

### Verantwoordelijke

1. De directie van Competence Factory draagt zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling van schriftelijke klachten.
2. De medewerker die een schriftelijke klacht ontvangt, stuurt deze terstond door aan de directie van Competence factory .
3. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie van Competence factory of door een door hen aangewezen medewerker of medewerkers die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest.

### Inhoud Klacht

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de medewerker van Competence factory of een door Competence factory ingeschakelde deskundige/derde op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de klacht;
  - e. het gegeven opleidings of trainingsadvies van Competence factory;
  - f. de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. De klacht kan ook een voorstel voor afwikkeling van de klacht bevatten.

### Procedure

1. De directie van Competence factory bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen drie werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.

### Niet in behandeling

1. De directie van Competence factory is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen:
  - a. indien zij betrekking heeft op een gedraging die door de indiening van een klacht aan het oordeel van de klachtencommissie van de beroepsorganisaties of een klachtinstantie van een andere (beroeps-)organisatie is onderworpen, dan wel onderworpen is geweest;
  - b. indien zij betrekking heeft op beroepsmatig handelen dat langer dan drie jaar na constatering daarvan of langer dan zes jaar vóór indiening van de klacht, heeft plaatsgevonden;
  - c. zolang ter zake van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. De directie van Competence factory neemt een klacht niet in behandeling indien niet is voldaan aan enig bij het klachtenregeling gesteld vereiste voor het in behandeling nemen van klachten, mits de klager de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe gestelde termijn.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht stelt de directie van Competence factory klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis.

### Afhandelingstermijn

1. De directie van Competence factory handelt de klacht zo spoedig mogelijk af, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de klager is verzocht een verzuim in het kader van dit Klachtenregeling te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. De afhandeling kan voor ten hoogste twee weken worden verdaagd.
4. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en de medewerker op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

### **Informereren/besluit**

1. De directie van Competence factory stelt de klager, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de klacht alsmede van eventuele aanbevelingen en oplossingen.
  
2. De beslissing van de directie van Competence factory strekt tot:
  - a. gegrondverklaring van de klacht; of
  - b. ongegrondverklaring van de klacht.

### **Registratie**

De directie van Competence factory draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.

### **Bezwaar tegen afhandeling klacht**

1. Indien de klager en de directie van Competence factory de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kunnen oplossen, staat het beide partijen vrij een klacht in te dienen bij resp. de Geschillencommissie dan wel de klacht voor te leggen aan de rechtbank.

De Geschillencommissie  
Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)  
070 – 3105310

Competence factory is via het lidmaatschap van het NRTO verbonden aan De Geschillencommissie. Het oordeel en uitspraak van De Geschillencommissie is bindend en zal moeten worden opgevolgd.

2. Als de klager een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door Competence factory, laat dit dan vooral aan ons weten. Mocht de klager er met ons niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens