



Klachtenregeling

Centrum2020

01

Doel van de klachtenregeling

Centrum2020 streeft naar hoogwaardige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever een klacht heeft. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden ingediend, behandeld en afgehandeld. Het doel is om transparantie te bieden en kwaliteit continu te verbeteren.

02

Definitie klacht

Een klacht is iedere schriftelijke uiting van onvrede van een deelnemer, klant of opdrachtgever over de dienstverlening van Centrum2020, een medewerker van Centrum2020, of een door Centrum2020 ingezette trainer of professional.

03

Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend via:

- E-mail: support@centrum2020.nl
- Postadres: Centrum2020 – t.a.v. directie
- Nieuwe Linie 200
- 5264PJ Vught

De klacht bevat minimaal:

Naam van de klager

Datum

Omschrijving van de klacht

Eventueel relevante documenten/bewijsstukken

Binnen 5 werkdagen ontvangt de indiener een schriftelijke ontvangstbevestiging.

CENTRUM2020

Interne behandeling van de klacht

1. De klacht wordt behandeld door de directie van Centrum2020 of een door de directie aangewezen klachtbehandelaar.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de directie zelf, wordt deze behandeld door een onafhankelijke derde (zie artikel 6).
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht toe te lichten (telefonisch of schriftelijk).

Termijnen

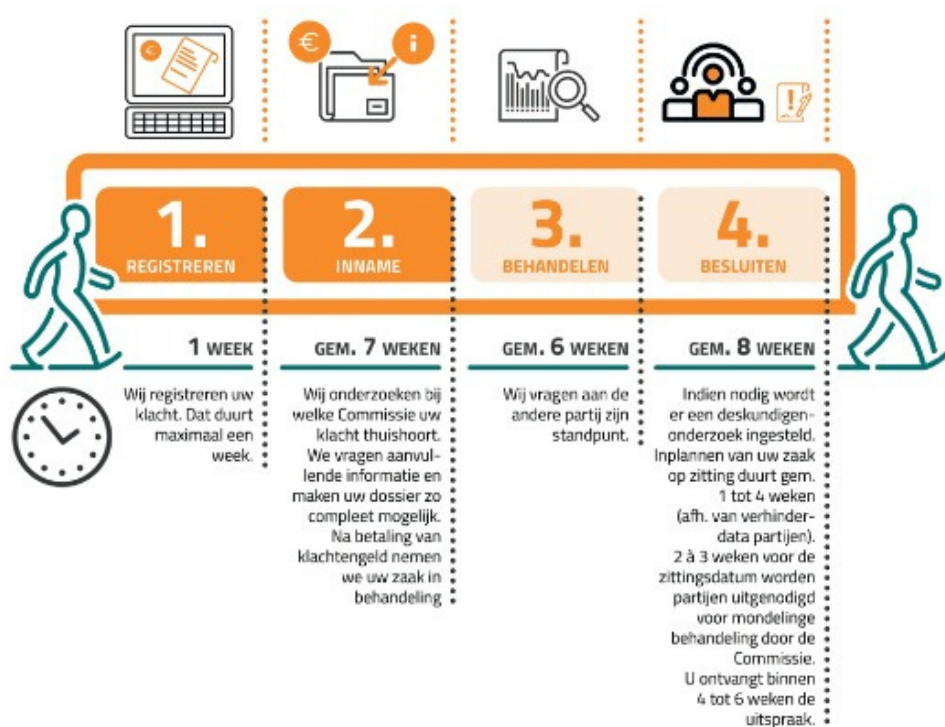
- De klacht wordt binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld.
- Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld met een nieuwe termijn van maximaal 4 extra weken.

Onafhankelijke derde/ beroepsmogelijkheid

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager de klacht voorleggen aan een onafhankelijke externe geschilbehandelaar. Centrum2020 is aangesloten bij De Geschillencommissie. <https://www.degeschillencommissie.nl/> U kunt via deze website een klacht voorleggen

De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor Centrum2020. Eventuele consequenties worden door Centrum2020 binnen 4 weken uitgevoerd.

Onderstaande afbeelding geeft een indruk van het proces en looptijd van het voorleggen van de klacht aan De Geschillencommissie.



07 Vertrouwelijkheid

Iedere klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Alleen betrokken medewerkers krijgen inzage in het dossier.

08 Registratie en bewaartermijn

- Klachten worden schriftelijk geregistreerd in een intern klachtenregister.
- De bewaartermijn van het volledige dossier is 5 jaar.
- Jaarlijks worden klachten geanalyseerd en gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

CEN

09 **Kosten**

Het indienen en behandelen van klachten is kosteloos voor de klager.

10 **Inwerkingtreding**

Deze klachtenregeling treedt in werking op 01-12-2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd.



