KLACHTENPROCEDURE VETAMI

A. Definities

1. Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Vetami, één van haar medewerkers of een door haar ingeschakelde derde, bij cursisten van Vetami.
2. Een klacht kan schriftelijk kenbaar gemaakt worden via dit e-mailadres: info@vetami.nl

B. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door een cursist, die te maken heeft met de activiteiten in art A. beschreven van Vetami.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
3. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. De indiener ontvangt binnen vier weken een bericht dat de klacht om die redenen niet in behandeling wordt genomen.
4. Klachten dienen te worden gericht tot de directeuren van Vetami.
5. Wanneer de klacht is ingediend via een ander email adres dan het mailadres vermeld onder art. A, zendt de ontvanger de klacht direct door naar het juiste mailadres met aanhef de directeuren van Vetami.
6. De klager kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

C. Behandeling van een klacht

1. Klachten worden behandeld door de klachtencommissie van Vetami.
2. De klachtencommissie bestaat uit twee administratief medewerkers van Vetami.
3. De klachtencommissie onderzoekt of de klacht gegrond of ongegrond is en geeft hierover een onderbouwd oordeel aan de directeuren van Vetami. Tevens geven zij een dringend advies over de te nemen maatregelen.

D. Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd.
2. De ontvangstbevestiging bevat:

- De datum van ontvangst van de klacht.
- Een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond.
- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond.
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.
- De vermelding dat de klager de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden.

E. Horen van de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft

1. De klager wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
2. Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.

3. De klager wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de klager zelf naar voren heeft gebracht.
4. Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden gezonden.
5. De klachtencommissie, de directie en andere betrokkenen in deze procedure handelen zodanig dat de privacy van de klager/klaagster voldoende gewaarborgd is.

F. Beantwoording van de klacht

1. Bij de afhandeling van een klacht wordt een behandelingstermijn gehanteerd van maximaal 4 weken.
2. Indien de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien.
3. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.
4. De beslissing op de klacht bevat:
   - Een weergave van de klacht.
   - Een weergave van de feiten zoals Vetami deze ziet.
   - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
   - Een oordeel over de klacht.
   - Eventuele maatregelen die zijn of worden genomen naar aanleiding van de bevindingen.
5. Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.

G. Sancties

In het geval van een gegronde klacht, wordt het gehele cursusgeld terugbetaald.

H. Geschillen

Op iedere overeenkomst van tussen Vetami en een deelnemer/opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
Geschillen voortvloeiend uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Vetami, behoudens hogere voorziening.

I. Rapportage over de klachtenprocedure

Iedere jaar of zoveel vaker als dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.

J. Inwerkingtreding

Deze regeling kan worden aangehaald als ‘Algemene klachtenprocedure van Vetami’.
Deze klachtenprocedure treedt in werking vanaf 1 januari 2023.