

## Klachtenregeling deelnemers aan trainingen en loopbaantrajecten

### A: Definities:

1. Carrièrepoort is een handelsnaam van True Taste BV, gevestigd te Rotterdam en bekend met KvK nummer 54157587;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding, training of loopbaantraject, of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Carrièrepoort of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

### B: Klachtenprocedure conform de richtlijnen van NRTO, Noloc en WebWinkelkeur:

1. Carrièrepoort beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd, ondertekend, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directie Carrièrepoort.
3. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
4. Bij Carrièrepoort ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Carrièrepoort binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
5. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt. Binnen ten hoogste 3 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
6. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
  - a. Voor geschillen die betrekking hebben op trainingen en cursussen verwijzen we expliciet naar de beroepsmogelijkheid via de Geschillencommissie van NRTO. De informatie hieromtrent is te vinden via de volgende link: <https://www.nрто.nl/kwaliteit/geschillencommissie/>
  - b. Bij overige klachten dient een deelnemer zich allereerst te wenden tot Carrièrepoort. Voor online aangeschafte diensten (met uitzondering van trainingen en cursussen, zie hiervoor artikel 6a), coachingstrajecten en tests/scans is Carrièrepoort aangesloten bij Stichting WebwinkelKeur en bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de consument zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur ([www.webwinkelkeur.nl](http://www.webwinkelkeur.nl)), deze zal gratis bemiddelen.
  - c. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de klager de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Carrièrepoort als deelnemer stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de deelnemer betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

### Vervolgproces klachten

1. Binnen 2 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak aangaande trainingen/cursussen, dan kan hij zich alsnog wenden tot de in artikel 6a genoemde Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Bij een uitspraak over andere diensten dan trainingen/cursussen is er geen andere mogelijkheid om in beroep te gaan dan via reguliere juridische wegen.
3. Een klacht schort de verplichtingen van Carrièrepoort niet op, tenzij Carrièrepoort schriftelijk anders aangeeft.
4. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Carrièrepoort, zal Carrièrepoort naar haar keuze ofwel de geleverde dienst opnieuw leveren (op een onderling te bepalen redelijke termijn) ofwel het deel van de dienst waarover de klacht is ontstaan terug te betalen.

### C: Ingangsdatum

Deze regeling gaat in op 31-7-2023.