



Klachtenreglement

NLeucatie

Inleiding

Deelnemers, opdrachtgevers en anderen kunnen ontevredenheid over de dienstverlening van NLEducatie B.V. op diverse manieren aangeven. Voor alle betrokkenen verdient het de voorkeur om direct te reageren op dergelijke signalen en met aanvaardbare opties te komen. Als dit niet lukt, is het van belang om een meer gestructureerd proces te starten. Hiervoor heeft NLEducatie B.V. het klachtenreglement opgesteld dat u hier aantreft.

Zodra het redelijkerwijs in het belang is van één van de betrokken partijen om de in het klachtenreglement beschreven procedure te starten, worden alle betrokken partijen (nogmaals) in kennis gesteld van de inhoud van dit reglement, waarbij erop gewezen zal worden dat een schriftelijke melding altijd de start vormt van dit proces.

Hieronder vindt u de tekst van dit reglement:

Doel

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het treffen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Definitie

Een klacht is een schriftelijke melding door deelnemer of opdrachtgever over ontevredenheid met betrekking tot resultaten en/of dienstverlening van NLEducatie.

Klachtencommissie

Deze bestaat uit een voorzitter en twee leden. Leden van de klachtencommissie mogen in geen geval direct betrokken zijn bij de klacht. In het geval een klacht betrekking heeft op een van de leden neemt een vervangend lid de taken over.

Procedure

1. Ontvangst en registratie van een schriftelijke klacht

De schriftelijke klacht wordt door de ontvanger onmiddellijk doorgestuurd naar de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt zo nodig telefonisch contact op met de klager om aanvullende informatie te verkrijgen en noteert deze.

2. Bevestiging

De klachtencommissie stuurt uiterlijk binnen twee weken een schriftelijke ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen:

- korte omschrijving van de klacht (inclusief datum, plaats en bijzondere omstandigheden),
- de verdere afhandeling van de klacht en de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen.

3. Onderzoek

De klachtencommissie wijst een persoon uit haar midden aan die het onderzoek zal uitvoeren namens de klachtencommissie.

De vertegenwoordiger van de klachtencommissie legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s). De vertegenwoordiger legt de ontvangen klacht voor aan de betrokken medewerker(s) en vat de reactie van de betrokkene(n) samen. De vertegenwoordiger past de omschrijving aan tot de betrokkene(n) zich hiermee akkoord verklaart(/verklaren). De vertegenwoordiger informeert de betrokken medewerker(s) over de verdere afhandeling.

De klachtencommissie bepaalt of de klacht gegrond is. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, stuurt de klachtencommissie binnen vier weken na de ontvangstdatum een brief met deze mededeling en een toelichting op het besluit.

4. Corrigerende maatregelen

Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid en in overleg met de organisatie, bepaalt de klachtencommissie het voorstel aan de klager.

De klachtencommissie maakt het oordeel en besluit schriftelijk aan de kandidaat en (indien nodig) de examencommissie bekend. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. De klachtencommissie doet binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk het aanbod aan de klager. Evt. kan de behandeltermijn één keer vier weken worden verlengd. Verdere verlenging kan alleen met toestemming van de klager.

Wanneer de klager niet tevreden is met het aanbod, dan kan de klachtencommissie overwegen of een nieuw intern onderzoek en/of een nieuw aanbod wenselijk is.

5. Preventieve maatregelen

De klachtencommissie bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen van de omstandigheden die tot de klacht hebben geleid. Zij overlegt met diegene die effectieve verbeteringen kan doorvoeren.

6. Rapportage

De klachtencommissie draagt zorg voor de afhandeling van datgene wat is afgesproken met klager. De exameninstelling draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd in het jaarverslag.

De klachtencommissie analyseert elk jaar de klachten en moet in staat zijn inzicht te geven in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde klachten. De klachtencommissie beoordeelt of er trends zichtbaar zijn, of de corrigerende maatregelen hebben geleid tot tevredenheid, en of de preventieve maatregelen hebben geleid tot verbetering.

7. Evaluatie

Het management van NLEUCATIE B.V. evalueert tenminste jaarlijks de klachten en het klachtenmanagementsysteem. Deze analyse maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie. Klachten en de wijze van afhandeling worden bewaard gedurende de wettelijke bewaringstermijn .

8. Beroep na klacht

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld, dan bestaan de volgende mogelijkheden voor de klager:

- De klacht kan worden neergelegd bij de opdrachtgever van de opleiding.
- Er kan beroep worden aangetekend bij de Commissie van Beroep van NLEUCATIE.