

## KLACHTENPROCEDURE

Wij doen er alles aan om u een zo goed mogelijke opleiding te verzorgen. Mocht het gebeuren dat u toch niet geheel tevreden bent dan gaan we daar graag met u over in gesprek om samen tot een oplossing te komen.

### Definities

Klager: Een (toekomstige) deelnemer van een door opleider aangeboden training of workshop.  
Klacht: De afwijking die de klager heeft vastgesteld.

### Vertrouwelijkheid

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de directie of de klachtencommissie een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht. Het is niet de bedoeling dat partijen voor die tijd informatie over de klacht naar buiten brengen, bijvoorbeeld via sociale media.

### Soorten klacht

Soort klacht	Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
Laagdrempelig	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Trainer	Mondeling, telefonisch per e-mail, schriftelijk
Over docent / andere leerlingen	Gedrag, competentie	Directie opleidingsinstituut	Schriftelijk (e-mail of post)
Over lesinhoud	Voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Directie opleidingsinstituut	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van bijlage met voorbeeld
Geschil		Directie opleidingsinstituut	Schriftelijk

### Klachtenprocedure

#### **1. Melding**

De klager meldt zijn klacht persoonlijk aan een trainer of de directie. Dat doet hij uiterlijk binnen één maand nadat de situatie waarover hij klaagt zich heeft voorgedaan.

#### **2. Ontvangstbevestiging**

Bij laagdrempelige klachten bevestigt de ontvangende partij de ontvangst van de klacht direct. Ook kan deze meteen een voorstel ter verbetering of een traject voor verbetering doen. Bij klachten over personen of lesinhoud bevestigt de ontvangende partij de ontvangst

van de klacht ook direct. Daarbij geeft de ontvangende partij een voorlopig overzicht van de procedure, inclusief de verwachte responstijd.

### **3. Wel of niet in behandeling nemen**

De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt. Hierover wordt de klager meteen geïnformeerd. Wordt de klacht niet in behandeling genomen, dan wordt ook de reden hiervan toegelicht. Als er bijvoorbeeld onvoldoende gegevens zijn, of als de klacht niet over het opleidingsinstituut gaat, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

### **4. Uitspraak**

De directeur van het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de klacht zelf en over de eventueel daaraan gekoppelde aanpassingen.

### **5. Afhandeling**

Een klacht moet uiterlijk binnen acht weken zijn afgehandeld. Is er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt om de klacht binnen de termijn af te handelen. De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de uitspraak van de opvolging van de klacht. Eventuele aanpassingen worden zo snel mogelijk uitgevoerd. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarvan bericht.

### **6. Bezwaar tegen de uitspraak**

Zoals in de Algemene voorwaarden van de NRTO vastgelegd is er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde voor een particuliere klant een beroepsmogelijkheid bij De Geschillencommissie of rechtbank (particuliere klanten) of bij de Commissie van Kwaliteitshandhaving (zakelijke klanten).