

Klachtenregeling Nederlandse Opleidingsacademie

Inleiding

De Nederlandse Opleidingsacademie hecht veel waarde aan tevreden relaties en daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Telefonisch oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg (tel: 023-5626130) over het probleem of voor het maken van een afspraak. Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met de heer Ron Weijmans of Paulien Kremer.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met alleen een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. U kunt deze klacht opsturen naar ons kantooradres, of middels mail (klantteam@n-oo.nl) aan ons verstrekken, ter attentie van de heer Ron Weijmans en/of Paulien Kremer. Na ontvangst van de klacht ontvangt u binnen twee werkdagen de ontvangstbevestiging van de klacht. Vanaf moment van deze bevestiging gaat de behandelingstermijn van drie weken in.

Overigens kunt u er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat u de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal de klacht tijdens het telefoongesprek met u doornemen; u ontvangt hiervan een afschrift in de mail.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: de heer Ron Weijmans en/of Paulien Kremer zal uw klacht zo spoedig behandelen en met u en andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem/haar niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van uw klacht bevestigen. In de meeste gevallen zal hij/zij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan u worden gevraagd om een nadere toelichting te geven of verdere informatie te verstrekken.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

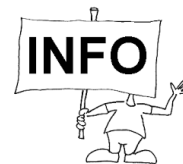
Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om de klacht door een externe onafhankelijke partij te laten behandelen. Hiervoor zal (*in het uiterste geval*) gebruik worden gemaakt van de (kanton)rechter middels de Nederlandse rechtspraak, en zal daarvoor de vereiste procedure worden gevolgd. Het oordeel van de (kanton)rechter is voor de Nederlandse Opleidingsacademie bindend; eventuele consequenties worden door de Nederlandse Opleidingsacademie binnen drie weken na uitspraak afgehandeld.

Bewaartermijn

Alle bescheiden aangaande de klacht worden opgenomen in het klachtenregister en worden tot één jaar na afhandeling van de klacht bewaard.



Tot slot: indien u een klacht heeft en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. U geeft ons hiermee immers een tweede kans. U kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

De directie van de Nederlandse Opleidingsacademie.