

Procedure klachten en beroep

Doel

Noorda en Co streeft ernaar dat opdrachtgevers de scholing en training hoog waarderen. Natuurlijk is Noorda en Co er op uit om zo min mogelijk klachten te krijgen. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever een klacht heeft. De behandeling van die klachten moet een dusdanig niveau hebben dat de opdrachtgever niet alleen tevreden is met de genomen maatregel, maar ook de werkrelatie wil continueren.

Voorkomen van klachten

Veel klachten kunnen voorkomen worden door op regelmatige basis te evalueren met de opdrachtgever. Gedurende de scholing of training en aan het einde van de bijeenkomstenreeks wordt het proces met de opdrachtgever doorgenomen. Op dat moment is bijsturing meestal nog mogelijk. Wanneer de opmerkingen van de opdrachtgever als 'klacht' kunnen worden aangemerkt, worden deze verder behandeld als zodanig.

Definitie van klacht

Er is sprake van een klacht wanneer:

- Er een brief of mail (van een opdrachtgever) binnenkomt die duidelijk als 'klacht' gelabeld is;
- Een opdrachtgever mondeling zijn ongenoegen laat blijken over iets dat onder verantwoordelijkheid van Noorda en Co is gebeurd of nagelaten is;
- In een evaluatieformulier opmerkingen worden gemaakt die op ongenoegen van de opdrachtgever wijzen.

Registreren en behandelen van klachten

Noorda en Co registreert de klachten en reageert binnen 48 uur. In eerste instantie is Noorda en Co verantwoordelijk om in overleg met de betreffende opdrachtgever de klacht op goede wijze af te handelen. De behandeling van een klacht duurt in principe niet langer dan een maand.

Afsluiten van klachten

Een klacht kan op twee manieren afgesloten worden.

- Een klacht wordt afgesloten wanneer de opdrachtgever aangegeven heeft tevreden te zijn met de gekozen oplossing. Dit wordt aangetekend in de klachtenregistratie, eventuele bewijsmaterialen worden bewaard.
- Een klacht wordt afgesloten, wanneer een klant beroep aantekent. Dit wordt aangetekend in de klachtenregistratie, eventuele bewijsmaterialen worden bewaard totdat de beroepszaak is afgewikkeld.

Beroepsprocedure

Wanneer Noorda en Co er niet in slaagt om een oplossing te vinden voor een klacht die acceptabel is voor de opdrachtgever en voor Noorda en Co, kan de klacht voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Noorda en Co is als lid van de NRTO aangesloten bij de deze geschillencommissie. De commissie hanteert de volgende werkwijze:

- Er kan zowel door de opdrachtgever als door Noorda en Co als lid van de NRTO een beroep op de Geschillencommissie worden gedaan.
- De uitspraak van de Geschillencommissie is voor leden van de NRTO bindend.
- Er is pas sprake van een geschil als er geen acceptabele oplossing bereikt is na het doorlopen van de interne klachtenprocedure. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Geschillencommissie moet de opdrachtgever schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de opdrachtgever vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Geschillencommissie is er sprake van een formeel geschil.

Meer informatie over de werkwijze is te vinden op de website van [NRTO](#) en op de website van de [Geschillencommissie](#).