

- **Onder een klacht verstaan we - in het kader van deze regeling - een uiting van ongenoegen door een cursist of client waarop de klager een formeel schriftelijk antwoord verlangt.**
  - **Het Niveb doet z'n uiterste best een klacht snel en adequaat op te lossen.**
1. De klachtenregeling voor cursisten en cliënten wordt vermeld in de algemene voorwaarden. De volledige versie is kosteloos te af te halen bij het Niveb.
  2. Bij mondelinge of telefonische klachten wordt er bij betrokkene op aangedrongen de klacht schriftelijk in te dienen.
  3. Van een mondelinge/telefonische klacht wordt een schriftelijke aantekening gemaakt op een standaardformulier.
  4. We onderscheiden de volgende klachten:
    - a. Organisatorisch/praktisch/administratief
    - b. Over locaties en voorzieningen
    - c. Over de inhoud van de cursus en/of over de docent.
  5. Wijze van behandeling:
    - 5.1. Klachten komen schriftelijk dan wel mondeling via het klachtenformulier binnen en voorzien van datum postingang.
    - 5.2. Een eerste reactie naar klager volgt binnen één week, zo mogelijk een afhandeling, anders een ontvangstbevestiging. Het streven is om de gehele klacht binnen vier weken af te handelen en de klager hierover te informeren. Mocht de termijn van vier weken niet haalbaar dan zal de klager hierover schriftelijk/via email worden geïnformeerd.
    - 5.3. Klachten onder 4a:
      - De directeur overlegt met degene(n) waarop de klacht betrekking heeft. Daarvan wordt een korte aantekening gemaakt op het klachtenformulier.
      - Eventueel neemt betrokken medewerker contact op met de klager om e.e.a. uit te leggen.
      - Klacht opgelost? Zo ja dan wordt daarvan aantekening gemaakt op het klachtenformulier en kan een aanvullende instructie uitgaan naar de betrokken medewerker.
      - Zo nee dan terugrapportage naar directeur die na overleg tot een oordeel komt.
      - Directeur handelt e.e.a. af naar de cursist(e).
      - In het uiterste geval kan door beide partijen een onafhankelijk en bindend oordeel worden gevraagd aan het Nobtra, de Nederlandse Orde van Beroepstrainers, waar het Niveb bij aangesloten is.

5.4. Klachten onder 4b:

- De directeur overlegt zo nodig met de locatie verantwoordelijke
- Betreft de klacht iets dat alleen opgelost kan worden met investeringen dan kost dat tijd en geld. Indien wenselijk wordt e.e.a. opgenomen in het investeringsprogramma. Soms is het niet op te lossen dan moet dat ook duidelijk worden gemaakt.
- De directeur geeft naar de cursist tekst en uitleg over de stand van zaken.

5.5. Klachten onder 4c:

- Hierin zijn te onderscheiden:
  - Inhoud/kwaliteit komt niet overeen met hetgeen is aangekondigd in ons programma
  - Kritiek op kwaliteit/houding docent

- De directeur bekijkt met de cursusleiding de klacht
- Naam van klager wordt tegenover docent pas genoemd indien hij/zij daarmee heeft ingestemd

Indien de docent de kritiek op inhoud/kwaliteit (geheel of gedeeltelijk) deelt, dan overleggen over verbeteringen voor de toekomst. In geval docent niet/onvoldoende open staat voor verbeteringen, dan niet meer vragen voor nieuw programma. Cursist berichten en eventueel (geheel of gedeeltelijke) restitutie cursusgeld.

Indien docent kritiek niet deelt: nader onderzoek, zo nodig andere cursisten bevragen/enquêteren. Bevindingen worden klager medegedeeld. Bij twijfel over kwaliteit dan wel bevindingen die de kritiek ondersteunen, eventueel (gedeeltelijke) restitutie cursusgeld en overleg met docent(e) over verbeterplan.

6. Leidt de klachtenprocedure zoals hierboven beschreven niet tot een tevreden stellend resultaat dan hebben beide partijen de mogelijkheid een onafhankelijke derde in te schakelen. Het Niveb is aangesloten bij het Nobtra, de Nederlandse orde van Beroepstrainers. Het Nobtra is te bereiken via [www.Nobtra.nl](http://www.Nobtra.nl) of postbus 2120, 5260CC Vught. Het oordeel van het Nobtra is voor alle partijen bindend.
7. Geheimhouding  
Alle partijen hebben een geheimhoudingsplicht over alles wat hen wordt verteld. Alleen met de toestemming van de alle partijen wordt de klacht aan derde bekend gemaakt. Uiteraard gaat men hier zorgvuldig om met de persoonsgegevens.
8. Rapportage  
Klachten zoals die zijn ingediend in het kader van deze regeling worden gerapporteerd. Die rapportage omvat tenminste:
  - het aantal klachten
  - de aard van de klachten
  - de wijze van afhandeling
  - het resultaat
  - ervaringen met de klachtenregeling
- Alle klachten worden gedurende 3 jaar, ingaand op het moment dat de klachtenprocedure is afgehandeld, binnen het Niveb bewaard.