

Klachtenregeling Noordelijke Veiligheidsacademie (NVA)



De Noordelijke Veiligheidsacademie (NVA) streeft naar de hoogste kwaliteit van haar opleidingen en trainingen. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of klant een klacht heeft. Met deze klachtenregeling zorgen wij voor een duidelijke, eerlijke en vertrouwelijke behandeling van klachten.

Artikel 1. Definities

- Klager: een deelnemer, student of klant die een klacht indient.
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over een opleiding, training, medewerker of dienstverlening van NVA.
- Contactpersoon klachten: de aangewezen persoon binnen NVA die klagers informeert over de procedure en de voortgang.
- Verweerder: de medewerker of organisatieonderdeel van NVA waar de klacht betrekking op heeft.
- Vertrouwenspersoon (optioneel): een onafhankelijk aanspreekpunt dat de klager kan ondersteunen bij de klachtprocedure.

Artikel 2. Voortraject

- Een klacht wordt bij voorkeur eerst besproken met de docent of contactpersoon die direct bij de situatie betrokken is.
- Als dit niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie of de contactpersoon klachten.
- Indien nodig kan de klager worden doorverwezen naar een vertrouwenspersoon of externe partij.

Artikel 3. Indienen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (per e-mail of post).
- Een klacht bevat ten minste:
 - naam en contactgegevens van de klager,
 - een duidelijke omschrijving van de klacht,
 - datum/periode waarop de klacht betrekking heeft,
 - eventuele relevante stukken (bijlagen).
- Klachten kunnen worden gestuurd naar: info@nvacademie.nl of per post naar:
Noordelijke Veiligheidsacademie (NVA)
Pascallaan 3A
9207 JS Drachten

Artikel 4. Termijnen en afhandeling

- Binnen 5 werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.

- Binnen 4 weken ontvangt de klager een inhoudelijke reactie en – indien mogelijk – een oplossing.
- Indien de afhandeling meer tijd vraagt, wordt dit binnen de termijn van 4 weken schriftelijk gemeld, inclusief de reden en de nieuwe verwachte termijn (maximaal 4 weken verlenging).
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met betrokkenen die noodzakelijk zijn voor de afhandeling.

Artikel 5. Beroepsmogelijkheid / onafhankelijke derde

- Indien de klager het niet eens is met de afhandeling door NVA, kan de klacht binnen 3 weken na de afwijzing worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie of mediator.
- Voor de opleiding Beveiliger 2 geldt de onafhankelijke beroepsmogelijkheid via:

IBEX BV (Instituut voor Beroepsexamens)
Postbus 510
3430 AM Nieuwegein

- Voor overige opleidingen kan NVA desgewenst een externe onafhankelijke klachtenfunctionaris of mediator inschakelen.

Artikel 6. Vertrouwelijkheid en registratie

- Alle betrokkenen bij de behandeling van een klacht zijn tot geheimhouding verplicht.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden minimaal 2 jaar bewaard.
- Jaarlijks analyseert NVA de ingediende klachten om trends te signaleren en de kwaliteit van opleidingen en dienstverlening te verbeteren.

Artikel 7. Openbaarheid

- Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van NVA en op verzoek in print beschikbaar.
- De contactgegevens van de klachtencontactpersoon worden duidelijk vermeld, zodat deelnemers en klanten eenvoudig hun klacht kunnen indienen.

Artikel 8. Slotbepaling

- In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van NVA.

Deze regeling is te downloaden op onze website en in een vereenvoudigde vorm te lezen op de website.