

Klachtenprocedure

De medewerkers, trainers en begeleiders van het NIPC streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al hun werkzaamheden. Het inschrijven, bevestigen, financiële afhandeling, het uitvoeren van trainingen en persoonlijke begeleiding. Als er iets toch niet gaat zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Hoe te handelen?

- Indien de klacht een trainer/docent of begeleider betreft, neem je in eerste instantie contact op met de betreffende persoon en probeert gezamenlijk met hem/haar tot een oplossing te komen.
- Als dit niet lukt, neem je contact op met de directie. Deze zoekt gezamenlijk met betrokkenen naar een oplossing.
- Indien de klacht de directeur betreft, kun je gebruik maken van de externe onafhankelijke Mediator de heer P.Gossen van de MFC groep.

Adres: Pres. Kennedylaan 19

2517 JK Den Haag

Tel: 070-4400721

www.mfc-groep.nl

Een binnenkomende klacht bij de directie wordt als volgt in behandeling genomen.

1 Indienen klacht

Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend bij:

NIPC

T.a.v.: dhr. Ruud Hooiveld

Directeur

Cypressenlaan 43, 5271JP Sint Michielsgestel

info@nipc.nl

2 Bevestiging ontvangst

De afhandeling van de klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van het NIPC, te weten Ruud Hooiveld. Binnen twee weken krijg je een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van jouw klacht. Je geeft bij de klacht net zo veel mogelijke (inhoudelijke) informatie als je voor een objectieve beoordeling van de klacht noodzakelijk acht.

3 Afhandeling

De directeur stelt een onderzoek in naar de klacht en neemt daarbij contact met je op. De directeur streeft naar een oplossing die voor alle betrokken partijen acceptabel is. De directeur kan je bij de afhandeling van de klacht uitnodigen voor een gesprek. De betrokken medewerker/trainer/docent/begeleider van het NIPC werkt graag mee aan een oplossing. Jouw klacht wordt altijd vertrouwelijk

behandeld. Het onderzoek en de afhandeling van de klacht vindt in de regel plaats binnen een termijn van vier weken. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt je hiervan binnen de vastgestelde termijn in kennis gesteld met opgaaf van reden. Daarbij wordt een indicatie gegeven wanneer wij je verwachten uitsluitel te kunnen geven. De afhandeling bestaat uit een rapportage met daarin de bevinding van het onderzoek en de eventueel genomen maatregelen.

Het oordeel van de MFC groep is voor beide partijen bindend.

4. Klachten register

Alle klachten worden opgenomen in het klachtenregister. Eenmaal per jaar wordt het overzicht doorlopen en wordt beslist of er al dan niet extra actie ondernomen moeten worden. Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld. De klacht(en) word(t)(en) centraal geregistreerd om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen.

5. Beroepsmogelijkheid

Indien diegene die de klacht heeft geuit, niet tevreden is met het gevolg dat er door het NIPC aan gegeven wordt, dan heeft diegene die de klacht aanbracht de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de genomen beslissing. De organisatie die hiervoor is aangeduid is:

MFC groep

Adres: Pres. Kennedylaan 19

2517 JK Den Haag

Tel: 070-4400721

www.mfc-groep.nl