Nederlandse Vereniging van Diëtisten

Klachtenprocedure NVD Academy

Onderdeel van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten

Waar scholing staat kan ook training, kennissessie, cursus workshop etc. genoemd worden.)

1. Bereik en uitgangspunten

1.1 Doelstelling

Deze procedure waarborgt een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling van klachten van cursisten van NVD Academy. De afhandeling van klachten draagt bij aan:

- het verbeteren van de kwaliteit van scholingen en dienstverlening;
- het behouden van vertrouwen en relatie met cursisten.
- relatiebehoud leden en niet-leden van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten.

1.2 Reikwijdte

Deze procedure is van toepassing op alle klachten van cursisten over:

- Scholingen en overige activiteiten van NVD Academy (onderdeel van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten);
- Docenten en medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van scholingen;
- Dienstverlening die verband houdt met deelname aan scholingen.

2. Uitgangspunten

2.1 Transparantie

Cursisten worden duidelijk geïnformeerd over de stappen van de klachtenprocedure, de geldende voorwaarden, doorlooptijden en contactgegevens.

2.2 Volledigheid

Een klacht wordt in behandeling genomen wanneer de volgende gegevens zijn verstrekt:

- Naam en contactgegevens van de cursist;
- Relatie tot NVD Academy (bijv. deelnemer aan scholing);
- Duidelijke omschrijving en aard van de klacht;
- Datum en ondertekening (of digitale bevestiging).

Het klachtenformulier is de bijlage opgenomen en dient hiervoor als basis.

2.3 Toegang en bevoegdheid

Iedere cursist, of een door hem/haar gemachtigde, kan een klacht indienen.

3. In behandeling nemen van een klacht

3.1 Klachten die niet in behandeling worden genomen

Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:

a) De vereiste gegevens ontbreken en niet binnen 14 dagen na verzoek worden aangeleverd;
b) De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis ouder dan één jaar;
c) Er sprake is van een herhaalde klacht over een eerder afgehandelde kwestie die meer dan 12 weken na de definitieve afhandeling wordt ingediend.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de cursist hiervan een gemotiveerde melding.

1. Een logisch proces waarbij de cursist op vastgestelde tijdstippen wordt geïnformeerd over het verloop van zijn klacht en bij welke afdeling de klacht in behandeling is. De cursist moet duidelijk geïnformeerd zijn over de procedure (criteria voor indienen van de klacht, reactie- en afhandeling termijnen, contactgegevens, e.d.)

4. Procedure

4.1 Ontvangstbevestiging

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de cursist een persoonlijke bevestiging, inclusief:

- De naam van de behandelend medewerker;
- De (voorlopige) verwachte termijn van afhandeling.

4.2 Doorlooptijden

- Binnen 20 werkdagen vindt afhandeling plaats indien geen interne of externe deskundigen nodig zijn.
- Binnen 40 werkdagen vindt afhandeling plaats indien deskundigen worden geraadpleegd.
  Indien afhandeling binnen de gestelde termijn niet mogelijk is, ontvangt de cursist tijdig bericht met een nieuw termijnvoorstel.

4.3 Bewaartermijn

Klachten en bijbehorende besluiten worden twee jaar bewaard.

5. Rollen en verantwoordelijkheden

5.1 De cursist

De cursist:

- kan worden benaderd voor aanvullende informatie of toelichting;
- wordt geïnformeerd over het standpunt van de betrokken medewerker of docent.

5.2 De beklaagde

De betrokken medewerker, docent of afdeling ontvangt een melding van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

5.3 De Nederlandse Vereniging van Diëtisten

- Beoordeelt de klacht zorgvuldig;
- Raadpleegt indien nodig interne of externe deskundigen;
- Verstrekt een schriftelijk, gemotiveerd besluit met een oordeel (gegrond of ongegrond);
- Registreert geen vertrouwelijke persoonskwesties die niet relevant zijn voor de afhandeling.

6. Beroepsmogelijkheid

Indien de cursist het niet eens is met de uitkomst van de klachtbehandeling, kan binnen **12 weken** beroep worden ingesteld.

Het dossier wordt dan behandeld door een andere medewerker of leidinggevende dan degene die het oorspronkelijke onderzoek uitvoerde. Het proces wordt opnieuw doorlopen met waarborging van objectiviteit en zorgvuldigheid.

7. Bekendmaking van het besluit

Het definitieve besluit wordt schriftelijk of per e-mail gecommuniceerd aan de cursist en, indien van toepassing, aan de gemachtigde.

8. Kosten

Aan behandeling van klachten worden geen kosten verbonden.

9. Analyse en verbetering

- Jaarlijks vóór 1 februari analyseert de NVD Academy de ontvangen klachten van het voorgaande jaar.
- Jaarlijks vóór 1 april wordt op basis hiervan een intern advies aan het bestuur opgesteld ter verbetering van kwaliteit en ter voorkoming van klachten.

De analyse en het advies zijn niet openbaar.

10. Openbaarheid en toegankelijkheid

De klachtenregeling en het klachtenformulier zijn beschikbaar op de website van de Nederlandse Vereniging van Diëtisten. Het ingevulde formulier kan worden verzonden naar:
E-mail: bureau@nvdietist.nl t.a.v. NVD Academy Klachten

Nederlandse Vereniging van Diëtisten

Bijlage Klachtenformulier

Klachtenformulier NVD Academy	Academy Nederlandse Vereniging van Diëtisten
Naam:	
Lidmaatschapsnummer (indien lid):	
Straatnaam + huisnummer:	
Postcode + woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Onderwerp klacht:	
Omschrijving & motivering:	
Datum:	
Handtekening:	