

# Klachtenformulier

- Met dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken bij het management.
- Anonieme meldingen worden niet in behandeling genomen.
- Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.
- Uw gegevens worden alleen voor behandeling van de klacht gebruikt.

## Uw gegevens

Achternaam \_\_\_\_\_  man  vrouw

Voornaam \_\_\_\_\_ Voorletters \_\_\_\_\_

Straatnaam \_\_\_\_\_ Nummer \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Woonplaats \_\_\_\_\_

Emailadres \_\_\_\_\_

Telefoonnr. \_\_\_\_\_ Mobiel \_\_\_\_\_

## De klacht:

Op wie/welke afdeling of opleiding (naam, startdatum en locatie) heeft de klacht betrekking?

\_\_\_\_\_

Onderwerp klacht:

\_\_\_\_\_

## Omschrijving van de klacht

Denk aan datum, tijdstip en plaats. Het is erg belangrijk om de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven, dus kort en krachtig!

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Kunt u aangeven hoe u de klacht graag opgelost ziet?:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Let op! In te vullen door administratie NBZ (voor intern gebruik):**

Binnengekomen d.d.	:	
Eerste reactie op:	:	
Door:	:	
Voorgestelde actie:	:	
Resultaat:	:	
Datum afhandeling:	:	

## Klachtenreglement Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs (NBZ)

Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs verzorgt opleidingen en trainingen voor (potentiële) medewerkers uit de zwembadbranche. NBZ wil staan voor kwaliteitsopleidingen. De medewerkers van NBZ doen er alles aan om dit te bewerkstelligen. Toch kan het gebeuren, dat u als klant niet helemaal tevreden bent over onze opleidingen of de organisatie daarvan. Dan kan er een klacht ontstaan. Met het oog op het behouden van onze kwaliteit of kwaliteitsverbetering nemen wij u klacht graag serieus.

Als u een klacht heeft over Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs, kunt u zich in eerste instantie wenden tot uw contactpersoon bij Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs. Indien uw klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost kunt u zich met het klachtenformulier wenden tot het management van Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs. Het management doet zijn uiterste best om binnen 10 werkdagen met u tot een oplossing te komen.

### Artikel 1. Definities

- 1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:
- *Nationale Beroepsopleiding Zwemonderwijs*, hierna te noemen NBZ: het leveren van dienstverlening op het gebied van opleidingen, cursussen en trainingen;
  - *het management*: de dagelijkse leiding van NBZ;
  - *de klager*: degene die een klacht indient.

### Artikel 2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht wordt uitsluitend middels het klachtenformulier ingediend bij het management van NBZ. Relevante informatie over de klacht zoals: feiten, omstandigheden waarover wordt geklaagd en wanneer klacht is ontstaan zijn hierbij van essentieel belang om de klacht goed af te kunnen handelen.

### Artikel 3. Behandeling van een klacht

- 3.1 Een klacht die binnenkomt over een opleiding wordt rechtstreeks doorgestuurd naar de juiste persoon die belast is met de afhandeling van klachten.
- 3.2 Inhoudelijke klachten over de opleidingen komen bij onze coördinator opleidingen Dhr. J. Müller terecht. Alle overige klachten m.b.t. de randvoorwaarden van onze opleidingen of het hoofdkantoor komen bij onze bureaumanager Dhr. H. Beekwilder terecht.
- 3.3 Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van het management betreft, handelt de Algemeen Directeur Hans Korsten van NBZ de klachten af.
- 3.4 De klachtenafhandelaar bepaalt of de klacht gegrond is. De klachtenafhandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. De eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier van NBZ. Binnen 3 werkdagen wordt contact opgenomen met de klager voor meer inhoudelijke informatie of indien dan al mogelijk voor de afhandeling.
- 3.5 NBZ handelt de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift af, hierover ontvangt de klager schriftelijk een reactie.
- 3.6 NBZ kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 2 weken verdagen. Van deze verlening wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 3.7 Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossingsrichting kan deze dat binnen vier weken na dagtekening van de schriftelijke klachtafhandeling kenbaar maken bij de directie van NBZ.

### Artikel 4. Niet in behandeling nemen van een klacht

- 4.1 Een klacht wordt niet of niet verder in behandeling genomen door NBZ indien:
- de klacht anoniem wordt ingediend;
  - de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd langer dan 12 maanden voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
  - de klager de klacht intrekt.
- 2.1 NBZ is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien eenduidig vaststaat dat niet NBZ, maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- 2.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

### Artikel 5. Overige taken en verplichtingen NBZ

- 5.1 NBZ draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over de klager die de klacht betreft.
- 5.2 NBZ draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en neemt deze mee in de jaarlijkse evaluatie.

### Artikel 6. Overige zaken

- 6.1 Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2010.