

## Klachtenregeling NVLF opleidingen

Bij de NVLF Academy besteden we veel aandacht aan de kwaliteit van de scholing. Alle betrokkenen proberen hun werk zo zorgvuldig en goed mogelijk te doen. Menselijke vergissingen en fouten zijn echter niet altijd uit te sluiten. Hierdoor kan ongenoegen ontstaan.

Bent u als cursist niet tevreden over (de kwaliteit van) een cursus, bespreek dit dan direct met de cursusgever. Komt u er samen niet uit dan kunt u contact opnemen met de NVLF Academy coördinator. Het uitgangspunt hierbij is om uw klacht bespreekbaar te maken en tot een oplossing te komen. Vindt u dit niet afdoende dan is het ook mogelijk om een klacht in te dienen bij onze – onafhankelijke- klachtencommissie opleidingen.

### De stappen die de klachtencommissie opleidingen hierbij doorloopt, zijn:

- **Stap 1** - De cursist, de NVLF en de cursusgever worden uitgenodigd schriftelijk (per e-mail) hun visie op de casus in te dienen;
- **Stap 2** - Indien de schriftelijke visies (nieuwe) vragen oproepen, kan de commissie schriftelijk informatie opvragen bij de cursist, de NVLF en de cursusgever;
- **Stap 3** - Uiterlijk zes weken ná stap 2, dan wel ná stap 1 komt de klachtencommissie tot een voor alle partijen bindende uitspraak. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding opleggen.

*(Als er meer dan zes weken nodig is om tot een besluit te komen, dan wordt dit aan de betrokkenen gecommuniceerd.)*

### Klachtencommissie opleidingen ondergebracht bij College van Toezicht

De klachtencommissie opleidingen is ondergebracht bij het College van Toezicht (CvT). Dit is een onafhankelijk orgaan van de NVLF. Het CvT behandelt en beoordeelt klachten over aangesloten leden. Omdat de onafhankelijkheid van het CvT voldoende is gewaarborgd in procedures, geldt dit ook voor de klachtencommissie opleidingen.

### Wie zitten in de klachtencommissie opleidingen

De klachtencommissie bestaat uit ten minste twee leden die zitting hebben in het CvT. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijke secretaris die de klachtencommissie administratief en organisatorisch ondersteunt. Dit is een medewerker van bureau NVLF.

- Mevrouw O. Floris (voorzitter van CvT)
- Mevrouw A. van der Wal (lid CvT)
- Mevrouw K. Verkleij, ambtelijk secretaris

### **Indienen van een klacht**

Het indienen van een klacht kan schriftelijk of per e-mail via onderstaand postadres of e-mailadres:

- Klachtencommissie Opleidingen  
t.a.v. ambtelijke secretaris  
Postbus 75  
3440 AB WOERDEN  
[ambtelijksecretariscvt@nvlf.nl](mailto:ambtelijksecretariscvt@nvlf.nl)

De ambtelijk secretaris bevestigt binnen een week de ontvangst van de klacht, onderhoudt de contacten met u namens de klachtencommissie en houdt u op de hoogte van de voortgang van de klachtafhandeling.

### **Geheimhouding**

Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld. De leden van de klachtencommissie en de ambtelijk secretaris zijn verplicht om informatie die zij in het kader van de uitoefening van hun functie verkrijgen en waarvan zijn het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs dienen te vermoeden, geheim te houden.

### **Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

De klachtencommissie bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. De NVLF is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.

### **Kosten**

Aan de behandeling van klachten door de klachtencommissie zijn geen kosten verbonden.