

Interne klachtregeling NCE

Deze klachtregeling is bestemd voor deelnemers aan onze opleidingen, hun werkgevers en anderszins bij het NCE betrokken (rechts)personen, die ontevreden zijn over onze dienstverlening en/of gedragingen.

Hoe dient u uw klacht in?

Voor de behandeling van klachten is het NCE per post, e-mail en telefonisch bereikbaar. Om er zeker van te zijn dat uw klacht ons bereikt en inhoudelijk juist overkomt, is het aan te bevelen de klacht schriftelijk (evt. per e-mail) aan ons voor te leggen. Vergeet niet om, naast een duidelijke omschrijving waarop uw klacht precies betrekking heeft, ook uw naam en contactgegevens te vermelden.

Waar kunt u uw klacht indienen?

Nationaal Centrum Erfgoedopleidingen

T.a.v. de bestuurssecretaris

Daam Fockemalaan 22 (bus 24)

3818 KG Amersfoort

E-mail: info@erfgoedopleidingen.nl

De bestuurssecretaris is verantwoordelijk voor de vertrouwelijke behandeling van uw klacht en de toepassing van de interne klachtregeling.

Wanneer dienen klachten uiterlijk ingediend te worden?

Klachten over lesmateriaal dienen binnen 10 dagen na ontvangst van het materiaal gemeld te worden. Klachten over (de organisatie en/of uitvoering van) een opleiding dienen binnen 14 dagen na beëindiging van de opleiding schriftelijk (evt. per e-mail) bij het NCE te worden gemeld.

Wanneer kunt u reactie verwachten?

Het NCE zal zich inspannen om binnen 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht, antwoord te geven. Als de klacht een langere verwerkingstijd vraagt dan voormelde 10 dagen, ontvangt u in eerste instantie een ontvangstbevestiging. Wij vermelden daarin wanneer u antwoord kunt verwachten.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

De bestuurssecretaris legt uw klacht voor aan het NCE-bestuur, die deze vertrouwelijk behandelt. Vanuit het bestuur wordt, eventueel na nader intern onderzoek, per situatie bepaald welke reactie/oplossing aan u wordt voorgelegd. U wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Uw klacht wordt na behandeling 2 jaar bewaard.

Wat te doen als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost?

Als de reactie/oplossing van het NCE voor u niet acceptabel is, ontstaat er een geschil. Bent u consument (particulier) en heeft u een contractuele relatie met het NCE, waarop de Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen van toepassing zijn? Dan kunt u een beroep doen op de geschillenregeling uit deze voorwaarden. Zowel u als het NCE kunnen het geschil aanhangig maken bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op:

www.degeschillencommissie.nl.

Bent u een zakelijke opdrachtgever/bedrijf en heeft u een contractuele relatie met het NCE waarop de Algemene voorwaarden voor opleidingen van het NCE van toepassing zijn? Dan kunt u het geschil aanhangig maken bij de bevoegde rechter in het arrondissement Midden Nederland, regio Amersfoort.

Het NCE conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor een snelle afhandeling van eventuele consequenties.