

## Interne klachtregeling NCE

**Deze klachtregeling is bestemd voor zzp'ers en voor bedrijven die voor of namens één of meerdere personen/medewerkers een overeenkomst met NCE zijn aangegaan voor het volgen van een opleiding, studiemodule of training en 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 (brievenbus 24)  
3818 KG Amersfoort  
E-mail: [info@erfgoedopleidingen.nl](mailto:info@erfgoedopleidingen.nl)

De ambtelijk 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 een maand 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 een maand, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht, antwoord te geven. Als de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, 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. In dat geval kunt u het geschil desgewenst aanhangig maken bij de Commissie Kwaliteitshandhaving van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO), waar NCE bij aangesloten is ([www.nrto.nl](http://www.nrto.nl)). Het NCE conformeert zich aan het oordeel van deze beroepsinstantie en zorgt voor een snelle afhandeling van eventuele consequenties.

\*\*\*\*\*

