

**Deze procedure is van toepassing op cursisten die staan of stonden ingeschreven bij Noordwest Academie of partijen die een overeenkomst zijn aangegaan met Noordwest Academie.**

## Inleiding

Waarom een klachtenprocedure?

Voor elke cursist of klant is het prettig als de opleiding of de samenwerking verloopt zoals gewenst. Soms is dat niet het geval. Cursisten kunnen met opmerkingen hierover in eerste instantie altijd terecht bij de docent of opleidingscoördinator. Als de klacht blijft, is het prettig om te weten welke weg men moet bewandelen. Deze weg wordt in deze procedure beschreven.

In deze klachtenprocedure is opgenomen hoe om te gaan met klachten van deelnemers aan het onderwijs die betrekking hebben op inhoud, uitvoering, zaken, personen, situaties, maatregelen, toetsen of examens. Veelal kunnen klachten door de docenten, en leiding gevende worden afgehandeld.

Klachten kunnen onder andere bestaan uit geschillen, bezwaren of beroepen.

## 1. Het Doel

Doel van de klachtbehandeling is een optimale beoordeling van de aangegeven knelpunten waarover een klacht is ontvangen. Zo kan op basis van objectieve informatie besloten worden of verder optreden naar aanleiding van de klacht noodzakelijk is.

## 2. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle deelnemers of afnemers van onderwijs van Noordwest Academie en gebruikers van het leerportaal. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-deelnemers of ex-gebruikers, mits de klacht binnen een termijn van dertig dagen na beëindiging van deelname aan onderwijs is ingediend. Daarnaast moet het een situatie betreffen die niet langer dan zes maanden voorafgaand aan de klacht heeft plaatsgevonden.

## 3. Klacht indienen

3.1 De indiener heeft bij de docent of medewerker van Noordwest Academie een klacht geuit ten aanzien (van een onderdeel) van het onderwijs. De docent of medewerker dient binnen acht werkdagen te reageren.

3.2 Het contact tussen de docent of medewerker en de deelnemer biedt geen uitkomst. De deelnemer kan vervolgens schriftelijk een klacht indienen. Dit kan per e-mail naar [noordwestacademie@nwz.nl](mailto:noordwestacademie@nwz.nl) of per post:

Noordwest Academie

Wilhelminalaan 12

1815JD Alkmaar

Deze klacht wordt opgenomen in klachtenbestand van Noordwest Academie.

3.3 In het klachtenbestand worden de gegevens van de klager opgenomen, waaronder de inhoud van de klacht, de datum van melding van de klacht en (indien van toepassing) de persoon over wie wordt geklaagd.

3.4 De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

3.5 De klachten worden verzameld in het klachtenbestand en zullen maximaal vijf jaar worden bewaard. Ook alle tussentijdse communicatie wordt hierin opgeslagen.

## 4. Klachtenbehandeling

4.1 Noordwest Academie streeft ernaar om de klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te wikkelen of door te verwijzen uiterlijk binnen 12 dagen.

4.2 De leidinggevende van het organisatieonderdeel waarover de klacht gaat, wijst de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van vijf dagen na ontvangst van de klacht toe aan een klachtbehandelaar. Wanneer dat mogelijk is, zal dat iemand anders zijn dan de persoon met wie de klager daarvoor contact heeft gehad. De naam en functie van deze behandelaar wordt in het klachtenbestand opgenomen. Eindverantwoordelijk voor het goed afhandelen van de klacht is de leidinggevende.

4.3 De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht met een brief of e-mail en zal de klacht direct in behandeling nemen.

4.4 Indien de termijn van 12 dagen niet haalbaar is, zal de klager hierover zo vroeg mogelijk schriftelijk bericht ontvangen met

vermelding van reden en de vermoedelijke termijn waarbinnen de klacht wel zal worden afgerond. Bijvoorbeeld indien de klacht vlak voor of tijdens de zomervakantie ingediend is, zal de in behandeling name langer duren, tot maximaal zes weken.

- 4.5 De behandeling van de klacht doorloopt de door Noordwest Academie gehanteerde standaardprocedure. Dit houdt in dat de klachtbehandelaar:
- het dossier bestudeert;
  - de behandelende medewerker(s) hoort;
  - nadere informatie over de situatie vergaart;
  - het dossier beoordeelt;
  - het besluit formuleert;
  - de klager per brief informeert over dit besluit met de onderliggende argumentatie. Een kopie van deze brief wordt opgenomen in het klachtenbestand.
- 4.6 De indiener krijgt de gelegenheid om te reageren op het besluit. Indien de indiener akkoord gaat met het besluit, handelt de klachtbehandelaar de klacht af en sluit het dossier.
- Indien de klager niet akkoord gaat met het besluit en niet binnen twaalf dagen een bezwaar indient (zie 5), wordt het dossier alsnog gesloten.

## 5. Bezwaar binnen Noordwest Academie

De klager kan uiterlijk twaalf dagen na de dag van verzending van het besluit schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken bij de directeur van Noordwest Academie.

De directeur doet uitspraak binnen dertig dagen nadat het bezwaarschrift is binnengekomen en maakt hiervan aantekening in het dossier.

## 6. Bezwaar buiten Noordwest Academie

De indiener ontvangt hiervan een schriftelijk verslag.

De klachtbehandelaar attendeert de klager op de mogelijkheid om het geschil in tweede instantie voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van Noordwest Ziekenhuisgroep. In dit geval moet de klacht naar:

Noordwest Ziekenhuisgroep  
t.a.v. de klachtenfunctionaris,  
Huisnummer 044,  
Wilhelminalaan 12,  
1815JD Alkmaar.

De klachten- c.q. geschillencommissie zal het bezwaar conform de daartoe vastgestelde procedure in behandeling nemen. De procedure is na te lezen op de website van Noordwest Ziekenhuisgroep.

Tijdens de behandeling ervan kan de cursist/klager zich laten bijstaan door een extern adviseur/deskundige. De kosten hiervan zijn voor rekening van de cursist/klager. Het oordeel van de klachten- c.q. geschillencommissie is voor Noordwest Academie bindend; eventuele consequenties worden door de Academie snel afgehandeld.

## 7. Is er nog iets onduidelijk?

Voor vragen over deze klachtenprocedure kunt u zich richten tot de docenten, de leidinggevende, of de vertrouwenspersoon. Deze klachtenprocedure, de algemene voorwaarden en het cursistenreglement kunt u vinden op de website van Noordwest Academie. [www.noordwestacademie.nl](http://www.noordwestacademie.nl)