

Klachtenregeling NCP NLQF

Deel I Algemene bepalingen

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a NCP NLQF: Nationaal Coördinatiepunt NLQF
- b NLQF: Netherlands Qualification Framework
- c Directeur: de functionaris die statutair is belast met het besturen van het NCP NLQF.
- d Klachtencommissie: externe klachtencommissie ingesteld door de directeur.
- e Voorzitter: voorzitter van externe klachtencommissie.
- f Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, afkomstig van een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop het NCP NLQF zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening.
- g Klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de wijze waarop het NCP NLQF zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening van het NCP NLQF.
- h Klager: degene die bij het NCP NLQF een klacht indient of diens gemachtigde.
- i Klachtbehandelaar: de directeur dan wel degene die namens de directeur de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht.

Artikel 2 Werkingsfeer

De klachtenregeling is van toepassing op het NCP NLQF.

Artikel 3 Klachtrecht

- 1 Eenieder heeft het recht over de wijze waarop het NCP NLQF zich in een bepaalde gelegenheid jegens hem of haar heeft gedragen, een klacht in te dienen bij het NCP NLQF.
- 2 Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het NCP NLQF wordt aangemerkt als een gedraging van het NCP NLQF.
- 3 De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directeur, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
- 4 De directeur heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een door hem aan te wijzen klachtenbehandelaar te laten uitvoeren.
- 5 Klachten worden behandeld met in achtneming van Deel II.

Deel II Melding van een klacht of een uiting van ongenoegen

Artikel 4 Indienen van klacht

- 1 Een klacht kan worden ingediend door middel van een klaagschrift dan wel door middel van een digitaal klachtenformulier op de website van het NCP NLQF.
- 2 Een klaagschrift als genoemd in het eerste lid is opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
 - a de naam, het adres, het telefoonnummer van de klager en eventueel van de vertegenwoordiger;
 - b de dagtekening;
 - c een (summiere) concrete en zakelijke omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
- 3 Een mondelinge klacht wordt, voor zover dat mogelijk is, direct door de klachtbehandelaar afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
- 4 Zodra de klachtbehandelaar naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het toepassen van deel III en volgende delen van deze regeling, met uitzondering van artikel 17.
- 5 Een mondelinge en/of schriftelijke klacht wordt ingediend bij de klachtbehandelaar.

Deel III Interne Klachtenbehandeling

Artikel 5 Ontvangstbevestiging en ontvankelijkheid klacht

- 1 De klachtbehandelaar bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na de datum van ontvangst. Voor het digitale klachtenformulier als bedoeld in artikel 4, lid 1 geldt een overeenkomstige procedure.
- 2 De klachtbehandelaar beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager.
- 3 Een klacht is niet ontvankelijk indien:
 - a eenduidig vaststaat dat niet het NCP NLQF, dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het NCP NLQF, onderwerp van de klacht is maar een derde partij;
 - b de klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van het NCP NLQF geldende klachtenregeling is behandeld;
 - c de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan zes maanden voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - e de klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie had of had kunnen worden onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;

- f ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 6 Behandeling van klacht

- 1 Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zendt de klachtbehandelaar een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan degene op wiens gedraging betrekking heeft.
- 2 De klachtbehandelaar informeert de direct leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft over het klaagschrift en stuurt daarvan een afschrift.

Artikel 7 Gelegenheid tot horen

- 1 De klachtbehandelaar stelt klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht. De klachtbehandelaar nodigt beide partijen uit voor een gesprek, al dan niet in elkaars aanwezigheid.
- 2 Beide partijen hebben recht op inzage in alle stukken die betrekking hebben op de klacht. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften van deze stukken krijgen.
- 3 Van het gesprek wordt door de klachtbehandelaar een verslag opgesteld en aan beide partijen toegestuurd.

Artikel 8 Termijn van klachtbehandeling

- 1 De klachtbehandelaar handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijk-verklaring van de klacht.
- 2 De klachtbehandelaar kan de behandeling in geval van bijzondere omstandigheden verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. De beslissing om te verdagen dient te worden gemotiveerd.

Artikel 9 Afdoening

- 1 De klachtbehandelaar stelt beide partijen als ook de direct leidinggevende van degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij/zij daaraan verbindt.
- 2 De klachtbehandelaar streeft in eerste instantie naar een minnelijke schikking tussen de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

- 3 Indien de uitkomst van de interne klachtafhandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Deel IV Externe klachtenbehandeling: klachtencommissie

Artikel 10 De klachtencommissie

- 1 De directeur stelt een klachtencommissie in en benoemt de leden van de klachtencommissie.
- 2 De klachtencommissie bestaat uit een externe voorzitter en twee externe leden. De klachtencommissie wordt ondersteund door een extern secretaris.

Artikel 11 Taak van de klachtencommissie

De klachtencommissie heeft tot taak om op basis van deze regeling te adviseren over een klacht over de dienstverlening van het NCP NLQF.

Artikel 12 Voorwaarde voor externe klachtbehandeling

- 1 Het klaagschrift met het verzoek tot externe klachtbehandeling dient binnen zes weken nadat de klager schriftelijk in kennis is gesteld van de uitkomst van de interne klachtafhandeling te worden toegezonden aan de directeur van het NCP NLQF,
- 2 Het klaagschrift wordt ter behandeling aan de klachtencommissie toegezonden indien de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, eerder is voorgelegd aan de klachtbehandelaar en er geen overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht
- 3 De klacht dient duidelijk omschreven en met redenen omkleed te zijn.

Artikel 13 Wijze van behandeling van klacht door de klachtencommissie

- 1 De directeur bevestigt aan klager de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen een week na de datum van ontvangst en vermeldt daarbij de doorzending daarvan overeenkomstig het bepaalde in artikel 12, tweede lid.
- 2 De directeur zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de klachtencommissie.
- 3 De klachtencommissie beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of de klacht al dan niet ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager en de directeur.
- 4 De klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren op grond van het gestelde in artikel 5, lid 3 van deze regeling.

- 5 De klachtencommissie kan de klager en/of het NCP NLQF oproepen een mondelinge toelichting te geven. Indien partijen afzien van het geven van een mondelinge toelichting, dienen zij de klachtencommissie uiterlijk zeven dagen voor de zittingsdatum hiervan op de hoogte te stellen.
- 6 Partijen hebben de mogelijkheid zich door een gemachtigde te laten vertegenwoordigen.
- 7 Daartoe dienen zij uiterlijk zeven dagen voor de zittingsdatum een schriftelijke machtiging aan de klachtencommissie te overleggen.
- 8 Tijdens de hoorzitting kunnen partijen zich laten bijstaan door derden.

Artikel 14 Termijn van behandeling

- 1 De klachtencommissie handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijkheidsverklaring van de klacht.
- 2 Artikel 8, tweede lid is van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat aan klager en directeur mededeling van verdaging wordt gedaan.

Artikel 15 Advies van de klachtencommissie

- 1 De klachtencommissie geeft aan de directeur een schriftelijk gemotiveerd advies bij meerderheid van stemmen, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.
- 2 De klachtencommissie is eveneens bevoegd om de directeur aanbevelingen te doen, welke verband houden met de behandeling van de klacht.
- 3 De klachtencommissie streeft in beginsel naar een minnelijke schikking tussen de klager en het NCP NLQF.

Artikel 16 Besluit externe klachtbehandeling

- 1 De directeur neemt binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie een besluit, na de voorzitter daarover te hebben geïnformeerd, en stelt klager hiervan schriftelijk in kennis. Tevens ontvangt de klager een afschrift van het advies van de klachtencommissie.
- 2 Indien de directeur in zijn besluit afwijkt van het advies van de klachtencommissie wordt dit gemotiveerd aan klager kenbaar gemaakt.

Deel V Registratie en bewaartermijn

Artikel 17 Registratie

De door de voorzitter geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 18 Bewaartermijn

De dossiers die ten behoeve van de klachtbehandeling zijn gevormd, worden gedurende een termijn van twee jaar na afdoening van de klacht bewaard.

Deel VI Slotbepalingen

Artikel 19 Kosten

De door de klager en het NCP NLQF gemaakte kosten ter zake van de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 20 Niet beschreven gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.

Artikel 21 Vaststelling, wijziging of intrekking regeling

Deze regeling wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door het NCP NLQF, gehoord hebbende de voorzitter van de Klachtencommissie.

Artikel 22 Inwerkingtreding en publicatie

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 december 2012 en wordt gepubliceerd op de website van het NCP NLQF (www.nlqf.nl).

Artikel 23 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling NCP NLQF'.