

## Klachtenprocedure SVS

1. Mondelinge klachten (en opmerkingen) die geuit c.q. ingediend worden bij een medewerker en/ of manager van SVS dienen door de betreffende medewerker/ manager te worden geregistreerd via een daarvoor bestemd klachtenformulier en direct te worden doorgestuurd naar de officemanager. Indien mogelijk lost de ontvanger van de klacht ook direct de klacht op.
2. Schriftelijke klachten (en opmerkingen) die geuit c.q. ingediend worden bij een medewerker en/ of manager kunnen doorgestuurd worden naar officemanager die de klacht registreert op het daarvoor bestemde klachtenformulier. Indien mogelijk lost de ontvanger van de klacht ook direct de klacht op en stelt de officemanager hiervan op de hoogte.
3. De officemanager bevestigt de klager binnen 2 werkdagen schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat er afhankelijk van de zwaarte van de klacht binnen 10 werkdagen na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Indien blijkt dat deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager hierover tijdig schriftelijk bericht.
4. De officemanager beoordeelt de klacht en maakt n.a.v. het klachtenformulier een klachtendossier aan indien de zwaarte van de klacht dit vraagt en stuurt deze door naar de manager Opleidingen & Examens.
5. De manager Opleidingen & Examens bestudeert het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelt alle informatie. Indien nodig wordt nadere informatie bij de klager opgevraagd. De verantwoordelijke bespreekt het dossier met een ander binnen de onderneming. De manager Opleidingen & Examens neemt een standpunt in en informeert de klager schriftelijk (met cc naar de officemanager) over dit standpunt en legt het standpunt vast in het klachtdossier.
6. Mocht de klager niet akkoord gaan met het standpunt, dan volgt er een vervolgprocedure.
7. Bezwaar tegen de uitspraak? Zoals in de Algemene voorwaarden van de NRTO vastgelegd is er na afwikkeling van de klachtenprocedure te allen tijde voor een particuliere klant een beroepsmogelijkheid bij de Geschillencommissie of rechtbank (consument) of bij de Commissie van Kwaliteitshandhaving (b2b).
8. Na afhandeling klacht informeert de officemanager per mail of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

