

KLACHTENREGLEMENT

Nederlands Instituut voor
Duurzame Inzetbaarheid BV

KLACHTENREGLEMENT

Tevreden studenten en klanten zijn voor ons van groot belang. Een klacht of aandachtspunt biedt ons de mogelijkheid om het beter te doen. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op tijden, locaties, lesmaterialen, docenten, geluidsoverlast, bereikbaarheid en communicatie. Blijf niet met uw klacht rondlopen. Breng ons op de hoogte. Uw klacht kan leiden tot verbetering van onze dienstverlening. Elke klacht wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld. Uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, ontvangt u van ons een reactie.

Let op, een klacht over een besluit van de examencommissie of over examens valt niet onder de werkingsfeer van dit klachtenreglement. Indien u het niet eens bent met een besluit van de examencommissie, dan kunt u dit kenbaar maken door een e-mail te sturen naar info@radifederatie.nl tav hoofd van de RADI@ examencommissie Daniel Classen RADI@.

DE KLACHTENPROCEDURE

1. Eenvoudige klachten proberen wij direct op te lossen. Hiervoor is het niet nodig om een klacht in te dienen conform dit klachtenreglement. De eerste stap is dan om direct contact te zoeken met de betrokkene(n) en zo te proberen om het in onderling overleg op te lossen. NIDI Business School verwacht dat iedereen openstaat voor klachten en dat iedereen zich wenst in te zetten om de klachten af te handelen.
2. Is uw klacht ingewikkelder van aard en kan het niet in onderling overleg worden opgelost, dan kunt u een klacht indienen door een e-mail te sturen naar info@nidibusinessschool.nl. Wij vragen u om de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en eventuele verbeterpunten of wensen kenbaar te maken. Mocht u problemen ondervinden bij het indienen van uw klacht, dan helpen onze medewerkers u graag verder. Hiervoor kunt u contact opnemen met de servicedesk van NIDI Business Support op het telefoonnummer 085 – 401 23 61. U ontvangt altijd een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. De klacht wordt niet alleen afgehandeld, maar deze wordt tevens gebruikt om verbeterpunten op te stellen. Wij zoeken graag samen met u naar een goede oplossing.
3. Afhankelijk van het specifieke geval, ontvangt u in sommige gevallen van de klachtenbehandelaar een schriftelijke reactie op uw klacht, terwijl in andere gevallen een gesprek beter past. Als een gesprek heeft plaatsgevonden, krijgt u daarna een schriftelijke bevestiging hiervan.

4. Mocht u zich niet kunnen vinden in de voorgestelde afhandeling van uw klacht, dan kunt u dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maken aan de directie van NIDI Business School. U wordt dan in de gelegenheid gesteld om uw klacht mondeling toe te lichten. In onderling overleg zal worden bepaald of dit een telefonisch of persoonlijk gesprek zal zijn. Tijdens het gesprek kan aan u een voorstel worden gedaan om de klacht te verhelpen, waarop u direct kunt reageren. Wij streven ernaar om tijdens het mondelinge onderhoud een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden. Van het gesprek ontvangt u een schriftelijke bevestiging.
5. Mocht u onverhoopt alsnog ontevreden zijn met de afwikkeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om zich, na het doorlopen van de klachtenprocedure, te wenden tot de Beroepsfederatie RADI®. U kunt dan een e-mail sturen naar info@radifederatie.nl tav Daniel Classen RADI®. De eerste stap is om uitgebreid te omschrijven wat uw klacht is. Ook geeft u een omschrijving van het verloop van procedure tot zover. U kunt stukken toevoegen die de zaak verduidelijken. De Beroepsfederatie krijgt op die manier alvast een duidelijk beeld van de situatie. Zij melden aan NIDI Business School dat zij een klacht hebben ontvangen.

Het is mogelijk dat u alsnog in onderling overleg met NiDi Business School de klacht oplost. U wordt dan verzocht om dit aan de Beroepsfederatie RADI® door te geven. Zij zullen de afronding van de klacht verwerken.

VRAGEN?

Mocht u naar aanleiding van dit klachtenreglement vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met uw contactpersoon bij NIDI Business School

Vastgesteld te Breda op 1 oktober 2022.

Geldig in 2022, 2023, 2024 en 2025

RA Visser
Operationeel Directeur
Telefoon: 06 13601424