

# NAMS/ASOP

## Klachtenprocedure

Hieronder volgt een korte beschrijving van de procedure die zowel de NAMS als de ASOP volgt bij de behandeling van klachten.

1. U kunt een melding van een klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier.
2. Het management van de NAMS/ASOP bevestigt de ontvangen klacht en registreert deze op het formulier klachtenregistratie.
3. De klacht dient binnen twee weken na ontvangst te zijn afgehandeld. De beslissing wordt u schriftelijk medegedeeld. Indien er een langere tijd nodig is om uw klacht in behandeling te nemen wordt u hiervan binnen twee weken na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Het benodigde uitstel wordt toegelicht en tevens wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.
4. Indien u het oneens bent met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de voorzitter van de commissie van beroep, (adres op aanvraag).  
De termijn voor het indienen van het bezwaarschrift bedraagt twee weken na bekendmaking van de beslissing.
5. De commissie van beroep beslist binnen twee weken na ontvangst van het bezwaarschrift tenzij de commissie deze termijn heeft verlengd met ten hoogste twee weken. U wordt schriftelijk van eventuele verlenging op de hoogte gesteld. Daarbij wordt de reden van verlenging toegelicht en tevens wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.
6. Het oordeel van de commissie wordt schriftelijk medegedeeld aan de kandidaat en aan het management van het instituut en is bindend voor NAMS/ASOP. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.
7. Het management registreert de afhandeling van de klacht en de klacht wordt voor de duur van één cursusjaar bewaard.
8. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

## **Klachtenformulier**

### **Klachtenformulier**

Als u een probleem of klacht hebt over de dienstverlening van onze school / opleiding, vragen wij u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand, dat door een gesprek rechtgezet kan worden.

Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw klacht op dit klachtenformulier formuleren. De school verplicht zich ertoe om zo snel mogelijk uw klacht te behandelen en indien mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

#### **U bent:**

Naam: .....

Adres: .....

Telefoon: .....

Opleiding: .....

#### **Uiteenzetting van de klacht:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum: