

Klachten- en geschillenprocedure



Geldende voor de Nationale Academie voor Media en Maatschappij betreffende cursussen, trainingen, masterclasses, opleidingen en examentoetsen. De Nationale Academie voor Media en Maatschappij is een project van Stichting Reklame Rakkers (Kamer van Koophandel Amsterdam 34208449).

Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een deelnemer gewenst is dat deze zich met een eventueel geschil over de uitvoering van een cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding kan wenden tot een onafhankelijke Geschillencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/docent en/of opleidingscoördinator en/of het uitvoerend management namens de Nationale Academie voor Media en Maatschappij niet tot een bevredigend resultaat leidt.

Artikel 1 Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding van de Nationale Academie voor Media en Maatschappij die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Uitvoerend management/directie Stichting Reklame Rakkers: mw. Liesbeth P. M. Hop, dhr. Bamber Delver.

Geschillencommissieleden

De geschillencommissie van de Nationale Academie voor Media en Maatschappij bestaat uit mw. drs. Irene Muller en drs. Marie Louise van der Kloot. E-mail Geschillencommissie: geschillen@mediaenmaatschappij.nl (ontvanger: mw. drs. Irene Muller)

Geschil

Iedere schriftelijke, niet anonieme uiting van onvrede over een cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding van de Nationale Academie voor Media en Maatschappij per email gericht aan de Academie of de Geschillencommissie met het verzoek om ter bemiddeling een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke, niet anonieme klacht bij de Academie of de Geschillencommissie heeft ingediend.

Artikel 2 Klachtenprocedure Nationale Academie voor Media & Maatschappij

De Nationale Academie voor Media & Maatschappij behandelt elke binnengekomen klacht vertrouwelijk en bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 48 uren.

Klachten worden binnen een termijn van 7 dagen afgehandeld. Wanneer de Academie meer tijd nodig heeft voor onderzoek en/of analyse, zal dat binnen 2 werkdagen worden gecommuniceerd aan de klager met een toelichting voor de reden van uitstel. Tevens wordt in dat bericht een indicatie gegeven van de termijn die de Academie nodig heeft om uitsluitsel te geven.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door de Academie geregistreerd en gedurende 5 jaren bewaard.

STAP 1. Evaluatieprocedure

Deelnemers worden verzocht na elke trainings- of opleidings sessie een evaluatieformulier in te vullen. Deze evaluatieformulieren worden tweewekelijks besproken door het docententeam en tweemaandelijks doorgenomen in het docenten- en directieoverleg. Binnen 14 dagen wordt gereageerd op binnengekomen evaluaties. Mocht een deelnemer behoefte hebben aan het aanvullend uiten van ontevredenheid of zelfs een klacht over welk aspect van de opleiding of trainingssessie dan ook, dan heeft de Academie de volgende stappen beschikbaar.

STAP 2. Docent of trainer

Klachten kunnen persoonlijk of schriftelijk worden gedeeld met de betreffende docent of trainer. Deze zal, samen met de tweede docent, de klacht direct proberen op te lossen. Tevens stelt de docent/trainer de deelnemer direct op de hoogte van het bestaan van deze klachten- en geschillenprocedure, te vinden op de website www.mediaenmaatschappij.nl. Mocht het niet lukken de deelnemer direct tevreden te stellen met een oplossing, zal de docent/trainer de opleidingscoördinator informeren en wordt de deelnemer verzocht zelf contact op te nemen met de opleidingscoördinator om zijn klacht te uiten.

STAP 3. Opleidingscoördinator

Klachten kunnen altijd persoonlijk of schriftelijk worden gecommuniceerd aan de opleidingscoördinator. Deze zal de klacht in de wekelijkse docenteninterview bespreken en proberen op te lossen. Binnen 4 dagen zal hij een voorstel tot oplossen van de klacht aan de deelnemer communiceren.

STAP 4. Uitvoerend Management

Mocht de deelnemer niet instemmen met de geboden oplossing, dan zal de opleidingscoördinator de klacht doorspelen aan een van de leden van het uitvoerende management, die de klacht opnieuw in behandeling zal nemen. Hij/zij zal binnen 2 dagen contact opnemen met de deelnemer om meer informatie in te winnen over de klacht of geschil. Wederom binnen 4 dagen zal het uitvoerend management met een nieuwe, andere oplossing komen.

STAP 4. Onafhankelijke geschillencommissie

Mocht de deelnemer wederom niet instemmen met de geboden oplossing, dan is het voor de klager mogelijk beroep aan te tekenen bij de onafhankelijke Geschillencommissie. De deelnemer kan de klacht officieel neerleggen bij de Geschillencommissie door een email te sturen aan geschillen@mediaenmaatschappij.nl.

Artikel 3 Ontvankelijkheid door geschillencommissie

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot drie maanden na afsluiting van de cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding een schriftelijke klacht indienen over de uitvoering van voornoemde bij de Geschillencommissie.
2. De Geschillencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij of zij zijn klacht eerder indiende.
3. Geschillen worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde geschillen worden voor een periode van 5 jaar bewaard.

Artikel 4 Samenstelling van de geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat niet uit diegene(n) die de (onderdelen van) de cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding uitgevoerd heeft of uitvoeren. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven geschillenprocedure. Op www.mediaenmaatschappij.nl (De Academie > Geschillenregeling) en www.nomc.nl (Opleiding > Geschillenregeling) worden de achtergronden en functies van de huidige leden van de Geschillencommissie vermeld.

Artikel 5 Taak van de geschillencommissie

De Geschillencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een bindend advies aan de betrokken uitvoerders van de bewuste cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding waar het geschil betrekking op heeft.

Artikel 6 Geschillenprocedure

1. Nadat het geschil is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen per email bericht dat zijn of haar geschil bij de Geschillencommissie in goede orde is ontvangen. De Geschillencommissie handelt binnen 14 werkdagen na ontvangst van het geschil dit geschil af. Mocht de afhandeling van het geschil langer in beslag nemen, dan bericht de Geschillencommissie dit binnen 7 werkdagen aan de klager.

2. De Geschillencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van het geschil. Is deze niet ontvankelijk dan laat de commissie dit schriftelijke en gemotiveerd aan de klager weten.

3. Is het geschil wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van de Nationale Academie voor Media en Maatschappij (onderdelen van) de cursus, training, masterclass, examentoets of opleiding uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op dit geschil geven. Deze reactie wordt na de aanvraag namens de Geschillencommissie aan het emailadres van de Geschillencommissie verzonden.

4. De Geschillencommissie zendt een afschrift, begeleid door een schrijven namens de Geschillencommissie, daarvan aan de klager.

5. Is het naar het oordeel van de Geschillencommissie niet mogelijk op basis van het geschil en de reactie van de betrokken trainer/opleider/docent zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider/docent in elkaars aanwezigheid.

Artikel 7 Het oordeel van de geschillencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Geschillencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan het uitvoerend management.

2. De Geschillencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.

3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

4. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de Geschillencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

5. Het oordeel van de Geschillencommissie is bindend voor de Nationale Academie voor Media & Maatschappij en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld, in ieder geval binnen 14 dagen.

Geschillencommissie

Te bereiken via: geschillen@mediaenmaatschappij.nl

Leden:

Drs. Irene Muller



Irene Muller-Schoof is mede-eigenaar van het Nationaal Zorg College en auteur. Zij studeerde bedrijfseconomie aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Het Nationaal Zorg College ontwikkelt onderwijsmateriaal en scholing met betrekking tot communicatie in de zorg. Binnen de Geschillencommissie namens de Nationale Academie voor Media en Maatschappij richt drs. Irene Muller-Schoof zich vooral op het zakelijke/feitelijke aspect van de geschillen.

Drs. Marie Louise van der Kloot



Marie Louise van der Kloot is eigenaar van MLK Human Compass, haar eigen life coaching praktijk. Zij studeerde bedrijfseconomie aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam, met de nadruk op Reclame en Economische Psychologie. MLK Human Compass verzorgt trainingen, opleidingen en coaching. Binnen de Geschillencommissie namens de Nationale Academie voor Media en Maatschappij richt drs. Marie Louise van der Kloot zich vooral op het menselijke aspect.