



Klachtenprocedure FRIS Toezicht

Voor consumenten en zakelijke klanten

1. Doel

FRIS Toezicht hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar opleidingen, leergangen, masterclasses en overige dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat een deelnemer of opdrachtgever niet tevreden is.

Wij vinden het belangrijk dat vragen, opmerkingen en klachten zorgvuldig, vertrouwelijk en binnen een redelijke termijn worden behandeld. Daarnaast gebruiken wij klachten om onze dienstverlening waar mogelijk verder te verbeteren.

Deze klachtenprocedure beschrijft hoe FRIS Toezicht klachten ontvangt, behandelt, registreert en afhandelt.

2. Eerst samen oplossen

FRIS Toezicht probeert een vraag, probleem of ontevredenheid bij voorkeur eerst in goed overleg op te lossen.

Een deelnemer of opdrachtgever kan daarom eerst contact opnemen met FRIS Toezicht om het probleem te bespreken.

Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, of wanneer de deelnemer of opdrachtgever direct een formele klacht wil indienen, kan gebruik worden gemaakt van deze klachtenprocedure.

3. Voor wie geldt deze klachtenprocedure?

Deze klachtenprocedure is van toepassing op:

- particuliere deelnemers die als consument een educatieve dienst van FRIS Toezicht afnemen;
- zakelijke opdrachtgevers;

Voor consumenten gelden daarnaast de NRTO Algemene Voorwaarden Consumentenmarkt.

Voor zakelijke klanten gelden de NRTO Algemene Voorwaarden voor de zakelijke markt.

4. Wat verstaan wij onder een klacht?

Onder een klacht verstaan wij een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van FRIS Toezicht of over personen die namens FRIS Toezicht werkzaamheden uitvoeren.

FRIS

TOEZICHT

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de inhoud of uitvoering van een opleiding;
- de organisatie of communicatie;
- een docent, trainer of begeleider;
- opleidingsmateriaal;
- administratieve of financiële afhandeling;
- het niet nakomen van gemaakte afspraken;
- de wijze waarop een deelnemer of opdrachtgever is behandeld.

Een gewone vraag, suggestie of verbeterpunt hoeft niet direct als formele klacht te worden behandeld. Wanneer uit de aard of inhoud blijkt dat de indiener de kwestie als klacht behandeld wil hebben, wordt deze als klacht geregistreerd.

5. Indienen van een klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij FRIS Toezicht.

FRIS Toezicht

E-mail: info@fristoezicht.nl

Postadres: Langbroek 4 9321 XV Peize

Vermeld bij de klacht bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- de betreffende opleiding, leergang, masterclass of dienstverlening;
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- relevante feiten en omstandigheden;
- eventuele relevante documenten;
- en, indien mogelijk, welke oplossing de klager wenselijk vindt.

FRIS Toezicht behandelt de verstrekte informatie vertrouwelijk.

6. Termijn voor het indienen van een klacht zowel voor consument als zakelijk

Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend. Een klacht die niet binnen twee maanden is ingediend na afronding van de geleverde dienst, is in beginsel niet ontvankelijk.

7. Ontvangst en eerste reactie

FRIS Toezicht reageert op iedere klacht binnen tien werkdagen na ontvangst.

Indien de klacht binnen deze termijn kan worden afgehandeld, ontvangt de klager direct een inhoudelijke reactie.

Wanneer meer tijd nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken, ontvangt de klager binnen tien werkdagen:

- een bevestiging van ontvangst;
- informatie over de wijze waarop de klacht wordt behandeld;
- een indicatie van de termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie of beslissing kan worden verwacht.

8. Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door een persoon binnen FRIS Toezicht die voldoende onafhankelijk en deskundig is om de klacht zorgvuldig te beoordelen. Indien de aard of omstandigheden van de klacht daartoe aanleiding geven, kan FRIS Toezicht besluiten een onafhankelijke externe partij bij de behandeling van de klacht te betrekken of de klacht door deze partij te laten behandelen. Dit wordt per situatie beoordeeld.

De behandelaar:

1. bestudeert de klacht en eventuele bijlagen;
2. verzamelt indien nodig aanvullende informatie;
3. kan de klager om een nadere toelichting vragen;
4. kan betrokken medewerkers, docenten, trainers of andere betrokkenen om een reactie vragen;
5. stelt de relevante feiten en omstandigheden zo zorgvuldig mogelijk vast;
6. beoordeelt de klacht;
7. bepaalt welke oplossing of maatregel, indien van toepassing, passend is.

De klager krijgt waar nodig gelegenheid zijn of haar standpunt nader toe te lichten.

9. Termijn voor de afhandeling

FRIS Toezicht streeft ernaar een klacht binnen vier weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

Wanneer dit vanwege de aard of complexiteit van de klacht niet mogelijk is, informeert FRIS Toezicht de klager hierover vóór het verstrijken van deze termijn.

Daarbij wordt:

FRIS

TOEZICHT

- uitgelegd waarom meer tijd nodig is;
- aangegeven welke aanvullende stappen nog worden gezet;
- een nieuwe indicatie gegeven van het moment waarop uitsluitel kan worden verwacht.

FRIS Toezicht kijkt alleen gemotiveerd van de vastgestelde behandeltermijn af.

10. Uitkomst

De klager ontvangt de uitkomst van de interne klachtenbehandeling schriftelijk of per e-mail.

Hierin wordt in ieder geval aangegeven:

- wat de uitkomst van de behandeling is;
- of de klacht geheel, gedeeltelijk of niet gegrond wordt geacht;
- een toelichting op de beoordeling;
- welke eventuele maatregelen of vervolgstappen FRIS Toezicht neemt.

11. Vertrouwelijkheid en privacy

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens en andere informatie die in het kader van de klachtenprocedure worden verstrekt, worden uitsluitend verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor:

- de behandeling en afhandeling van de klacht;
- het voldoen aan wettelijke of contractuele verplichtingen;
- kwaliteitsverbetering;
- de registratie die in het kader van het NRTO-keurmerk noodzakelijk is.

Informatie wordt alleen gedeeld met personen die deze voor de behandeling van de klacht nodig hebben.

FRIS Toezicht handelt daarbij overeenkomstig de geldende privacywetgeving.

12. Registratie en bewaartermijn

FRIS Toezicht registreert:

- de datum waarop de klacht is ontvangen;
- de aard en inhoud van de klacht;
- de wijze waarop de klacht is behandeld;
- de genomen beslissing;
- eventuele getroffen maatregelen;

- de datum waarop de klacht is afgehandeld.

Klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden ten minste vier jaar bewaard, mede in verband met de auditcyclus van het NRTO-keurmerk.

De klachtenregistratie wordt tevens gebruikt om periodiek te beoordelen of klachten aanleiding geven tot structurele verbeteringen in onze opleidingen, organisatie of dienstverlening.

13. Onafhankelijke vervolgroute voor consumenten

Wanneer een consument en FRIS Toezicht er na de interne klachtenprocedure niet samen uitkomen, kan sprake zijn van een geschil.

Voor consumenten geldt de geschillenregeling zoals opgenomen in de toepasselijke NRTO Algemene Voorwaarden Consumentenmarkt.

Een geschil over de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst kan, nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen en niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

Een geschil dient overeenkomstig de NRTO Algemene Voorwaarden Consumentenmarkt binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij FRIS Toezicht bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

De uitspraak van de Geschillencommissie wordt gedaan in de vorm van een bindend advies.

Voor de precieze voorwaarden en procedure verwijst FRIS Toezicht naar de actuele NRTO Algemene Voorwaarden Consumentenmarkt en het reglement van de Geschillencommissie.

14. Vervolgroute voor zakelijke klanten

Voor zakelijke opdrachtgevers en deelnemers geldt niet de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen.

Wanneer FRIS Toezicht en een zakelijke klant een geschil niet in goed overleg kunnen oplossen, geldt de geschillenregeling uit de toepasselijke NRTO Algemene Voorwaarden voor de zakelijke markt.

Partijen proberen eerst in goed overleg tot een oplossing te komen. Wanneer dit niet lukt, kan het geschil aan de bevoegde rechter worden voorgelegd.

Wanneer een zakelijke klant van mening is dat FRIS Toezicht de NRTO Algemene Voorwaarden voor de zakelijke markt of de toepasselijke NRTO-gedragscode niet naleeft, kan overeenkomstig de NRTO-voorwaarden een klacht worden voorgelegd aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO.

FRIS Toezicht zal de zakelijke klant bij een niet opgeloste klacht informeren over de voor die klacht toepasselijke vervolgroute.

15. Onafhankelijke behandeling

Onafhankelijke vervolg- en geschillenprocedure

FRIS Toezicht waarborgt dat een klager toegang heeft tot de onafhankelijke vervolg- en geschillenmogelijkheden overeenkomstig de toepasselijke NRTO-voorwaarden.

Particuliere deelnemers

Voor particuliere deelnemers kan een geschil, nadat de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. FRIS Toezicht conformeert zich aan het bindend advies van deze geschillencommissie en draagt zorg voor een voortvarende uitvoering van de daaruit voortvloeiende consequenties.

Zakelijke deelnemers

Voor zakelijke deelnemers geldt dat partijen, indien zij er in onderling overleg niet uitkomen, het geschil kunnen voorleggen aan de bevoegde rechter. Indien een zakelijke deelnemer van mening is dat FRIS Toezicht de NRTO-regels niet naleeft, kan de klacht worden voorgelegd aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO.

16. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor de wijze waarop een deelnemer of opdrachtgever door FRIS Toezicht wordt behandeld.

Kritische feedback en klachten worden gezien als een mogelijkheid om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

17. Evaluatie en verbetering

FRIS Toezicht beoordeelt periodiek de ontvangen klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

Daarbij wordt onder andere gekeken naar:

- terugkerende onderwerpen;
- mogelijke oorzaken;
- de tijdigheid van de klachtenafhandeling;
- de doeltreffendheid van genomen maatregelen;
- mogelijkheden om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen.

Waar nodig worden verbetermaatregelen vastgesteld en uitgevoerd.



18. Openbaarheid

Deze klachtenprocedure is openbaar en wordt beschikbaar gesteld via de website van FRIS Toezicht.

De procedure wordt daarnaast waar relevant onder de aandacht gebracht van deelnemers en zakelijke opdrachtgevers.

Op de website van FRIS Toezicht wordt tevens verwezen naar:

- de toepasselijke NRTO-gedragcode;
- de NRTO Algemene Voorwaarden Consumentenmarkt;
- de NRTO Algemene Voorwaarden voor de zakelijke markt;
- de privacyverklaring van FRIS Toezicht.

19. Vaststelling

Deze klachtenprocedure wordt periodiek beoordeeld en indien nodig aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving, de NRTO-voorwaarden en de eisen van het NRTO-keurmerk.

Versie: 1.0

Datum inwerkingtreding: oktober 2026

Verantwoordelijke klachtenprocedure: FRIS Toezicht