Klachtenregeling

| Vastgesteld op 28 oktober 2026 | Toepassingsgebied: alle diensten van Veico

Artikel 1 | Doel en toepasselijkheid

1.1 Veico wil klachten van deelnemers en opdrachtgevers zorgvuldig, toegankelijk en vertrouwelijk behandelen. Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de organisatie, inhoud, uitvoering, begeleiding of administratieve afhandeling van diensten van Veico, of over het handelen van personen die namens Veico optreden.

1.2 Deze regeling geldt voor deelnemers aan opleidingen, trainingen en workshops en voor opdrachtgevers van Veico, waaronder scholen, besturen, gemeenten en andere organisaties.

1.3 Een vraag of opmerking hoeft niet meteen een formele klacht te worden. Veico probeert ontevredenheid waar mogelijk eerst in overleg op te lossen. Rechtstreeks een schriftelijke klacht indienen blijft altijd mogelijk.

1.4 Een inhoudelijk bezwaar tegen de beoordeling van het praktijkportfolio van de Opleiding Veiligheidscoördinator volgt in eerste instantie het afzonderlijke beoordelingsreglement. Klachten over de manier waarop het onderwijs of de beoordelingsprocedure is uitgevoerd, kunnen wel via deze regeling worden ingediend. Of een specifiek beoordelingsgeschil binnen de externe AN-i-regeling valt, volgt uit de voorwaarden van AN-i.

Artikel 2 | Contactpersoon en indienen

2.1 De interne contactpersoon voor klachten is Wouter Zwijnenburg, eigenaar van Veico. Een klacht kan per e-mail worden ingediend via info@veico.nl. De klager hoeft hiervoor geen formulier te gebruiken.

2.2 Vermeld bij voorkeur naam en contactgegevens, de betreffende training, opleiding of opdracht, een omschrijving van wat is gebeurd, de relevante datum of periode en wat volgens de klager een passende oplossing kan zijn. Deel bij voorkeur geen onnodige persoonsgegevens van leerlingen of andere derden.

2.3 Wie een klacht mondeling bespreekt en formele behandeling wil, kan de klacht daarna schriftelijk bevestigen. Veico helpt waar nodig bij het duidelijk vastleggen van de klacht.

2.4 Heeft de klacht betrekking op de klachtencontactpersoon zelf, dan kan de klager dit expliciet vermelden. Veico legt vast hoe een zorgvuldige behandeling zonder onnodige belangenverstrengeling wordt georganiseerd. Voor deelnemers blijft de externe beroepsmogelijkheid in artikel 6 beschikbaar voor zover de AN-i-regeling van toepassing is.

Artikel 3 | Ontvangst en termijnen

3.1 Veico bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht binnen vijf werkdagen. In die bevestiging staan de contactpersoon, de werkwijze en de verwachte termijn van afhandeling.

3.2 Veico streeft ernaar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke, gemotiveerde reactie en, waar mogelijk, een oplossing te geven.

3.3 Is aanvullend onderzoek nodig en lukt afronding niet binnen vier weken, dan informeert Veico de klager vóór het verstrijken van die termijn. Veico geeft de reden van de vertraging en noemt een concrete nieuwe datum. Als uitgangspunt wordt uiterlijk binnen nog eens vier weken een inhoudelijk standpunt gegeven.

3.4 Als ook de verlengde termijn niet haalbaar blijkt, maakt Veico dit tijdig en gemotiveerd schriftelijk bekend. Daarbij wordt aangegeven welke vervolgstap mogelijk is. Een deelnemer hoeft niet onbeperkt op interne afhandeling te wachten alvorens de toepasselijke externe beroepsmogelijkheid te benutten.

Artikel 4 | Interne behandeling

4.1 Veico onderzoekt de klacht zorgvuldig en onpartijdig, vraagt waar nodig om aanvullende informatie en geeft de betrokkenen de gelegenheid hun kant van de situatie toe te lichten.

4.2 Waar mogelijk bespreekt Veico met de klager hoe de klacht kan worden opgelost. Daarbij kan het gaan om een toelichting, herstel van een fout, aangepaste afspraken of een andere passende maatregel.

4.3 De klager ontvangt een schriftelijke terugkoppeling met de bevindingen, het besluit, eventuele vervolgstappen en de mogelijkheid van externe behandeling indien van toepassing.

4.4 De interne behandeling is kosteloos. Een klacht wordt niet nadelig meegewogen bij het volgen van een opleiding of bij een professionele beoordeling.

Artikel 5 | Vertrouwelijkheid en registratie

5.1 Veico behandelt klachten vertrouwelijk. Alleen personen die voor de afhandeling noodzakelijk zijn, krijgen toegang tot de klacht en bijbehorende informatie. Waar mogelijk worden gegevens van leerlingen en andere betrokkenen geanonimiseerd.

5.2 Veico houdt een klachtenregister bij met de ontvangstdatum, aard van de klacht, verantwoordelijke contactpersoon, ondernomen stappen, afhandeldata, uitkomst en eventuele verbetermaatregelen. Het register wordt beveiligd bewaard.

5.3 Veico bewaart de interne klachtregistratie en de noodzakelijke onderliggende stukken in beginsel twee jaar na de definitieve afhandeling, tenzij een wettelijke verplichting of lopend geschil een langere bewaring rechtvaardigt. Gegevens worden daarna verwijderd of geanonimiseerd. AN-i hanteert voor haar eigen dossier de termijnen uit haar beroepsregeling.
5.4 Veico bespreekt periodiek of klachten aanleiding geven tot verbetering van diensten, communicatie of procedures, zonder onnodige persoonsgegevens te delen.

Artikel 6 | Onafhankelijke beroepsmogelijkheid voor deelnemers

6.1 Deelnemers die onder de beroepsregeling vallen, kunnen een niet naar tevredenheid opgeloste klacht voorleggen aan de onafhankelijke AN-i Beroepsregeling. Ook wanneer Veico niet binnen de toegezegde termijn inhoudelijk reageert, kan een deelnemer deze beroepsmogelijkheid benutten, overeenkomstig de ontvankelijkheidsregels van AN-i.

6.2 Deelnemers kunnen de actuele procedure, de vereisten en de toepasselijke termijnen vinden op www.an-i.nl/beroepsregeling/. Het secretariaat van AN-i is bereikbaar via schreuder@an-i.nl (ter attentie van Ivanka Schreuder).

6.3 AN-i onderzoekt eerst of partijen met bemiddeling alsnog tot een oplossing kunnen komen. Zo nodig benoemt AN-i een onafhankelijke behandelaar. Partijen krijgen gelegenheid hun standpunten toe te lichten en op elkaars informatie te reageren. De behandelaar brengt vervolgens een gemotiveerd bindend advies uit, conform de AN-i Beroepsregeling.

6.4 Het bindend advies is bindend voor Veico en de deelnemer die aan die procedure deelnemen, behoudens de wettelijke mogelijkheden voor rechterlijke toetsing van bindend advies.

6.5 De AN-i Beroepsregeling is volgens haar gepubliceerde toepassingsgebied gericht op cursisten/deelnemers. Een zakelijke opdrachtgever is niet automatisch bevoegd daarvan gebruik te maken. Voor een geschil van een zakelijke opdrachtgever dat niet in overleg wordt opgelost, gelden de overeenkomst, de algemene voorwaarden en het toepasselijke recht.

Artikel 7 | Uitvoering van de uitkomst

7.1 Als uit de interne behandeling afspraken voortvloeien, legt Veico die schriftelijk vast met een uitvoeringsdatum.

7.2 Consequenties van een bindend advies van AN-i die Veico moet uitvoeren, worden binnen vier weken na ontvangst van het advies uitgevoerd, tenzij het advies zelf een andere termijn bepaalt of de wet anders voorschrijft. Veico bevestigt de uitvoering schriftelijk aan de betrokken deelnemer.

Artikel 8 | Bekendmaking en vaststelling

8.1 De geldende klachtenregeling is kosteloos beschikbaar op de website van Veico en wordt voor deelnemers aan de open opleiding ook vermeld of beschikbaar gesteld via de studiegids en inschrijfinformatie.

8.2 De definitieve regeling treedt in werking op de datum die Veico bij publicatie vermeldt. Een gewijzigde versie wordt duidelijk gedateerd. Veico bewaart de documentatie van de AN-i-aansluiting als bewijs voor de CRKBO-audit.

Veico • Vragen over deze regeling: info@veico.nl