



Klachtenregeling Novire

Ontevreden over onze dienstverlening?

Novire zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. Als dat zo is kunt u bij ons een klacht indienen.

Wij zullen conform dit reglement uw klacht zorgvuldig behandelen. Het uitgangspunt is dat we in gezamenlijkheid tot een redelijke en passende oplossing komen. Mocht de oplossing niet naar tevredenheid zijn, dan kunt u beroep aantekenen bij de geschillencommissie.

Klachtenreglement

1. Uitgangspunt is dat klachten over de dienstverlening van Novire in goed onderling overleg tussen de opdrachtgever en Novire worden opgelost. Op iedere door Novire aangegane overeenkomst van opdracht is deze klachtenregeling van toepassing.
2. In geval van ontevredenheid over een of meer aspecten van de dienstverlening van Novire kunt u zich als opdrachtgever per brief wenden tot de directie van Novire. Klachten kunnen alleen per brief worden ingediend, ter attentie van de klachtencoördinator.
3. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.
4. Alle klachten zullen worden geregistreerd en na twee jaar worden vernietigd.
5. De brief met de klacht moet worden ondertekend en er moet ten minste het volgende in staan:
 - a. Naam, adres en telefoonnummer van degene die klaagt
 - b. De datum waarop de brief verzonden is
 - c. Een duidelijke omschrijving van de klacht
6. Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht zal deze schriftelijk aan de opdrachtgever worden bevestigd. Binnen zeven werkdagen zal de opdrachtgever schriftelijk worden bericht over de verdere afhandeling van de klacht.
 - a. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk en gemotiveerd een antwoord.
 - b. Mocht er om redenen een langere termijn noodzakelijk zijn om de klacht af te handelen, dan wordt de klager daarover binnen 4 weken geïnformeerd. Bij dit bericht van uitstel zal de klager worden geïnformeerd over de termijn waarbinnen wel een schriftelijk en gemotiveerd inhoudelijk antwoord verwacht kan worden.
7. Een klacht wordt afgesloten als:
 - De klager de klacht intrekt.
 - Na bemiddeling of na overleg blijkt dat de klager geen behoefte meer heeft aan verdere behandeling van de klacht.
 - Novire de klacht heeft afgehandeld zoals vermeld in artikel 6.



8. Mocht Novire de klacht niet naar tevredenheid van de opdrachtgever hebben opgelost, dan kan zowel de opdrachtgever als Novire het geschil voorleggen aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Deze weg staat voor de opdrachtgever ook open wanneer Novire niet binnen zes weken na het indienen van de klacht tot een schriftelijke afhandeling is gekomen.
7. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen behandelt de zaak volgens het Reglement Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen dat geldt op het moment van het indienen van de klacht bij die Commissie. Meer informatie vindt u [hier](#).
8. De klacht kan uiterlijk tot twee maanden na afronding van de klachtprocedure bij Novire bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen worden ingediend via voornoemde procedure. Daarna vervalt deze mogelijkheid.
9. De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen oordeelt met uitsluiting van de gewone rechter. De uitspraak van de geschillencommissie is voor alle partijen bindend.