

## Klachtenprocedure Edumar

### Wanneer kan ik een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over de manier waarop u door Edumar Vaaropleidingen B.V. (Edumar) bent behandeld. Hiermee helpt u ons om onze dienstverlening te verbeteren.

Het is van belang dat de klacht gaat over uw eigen ervaringen met Edumar. Verder is het belangrijk dat u niet te lang wacht met het indienen van uw klacht, zodat de betrokkenen hier zo adequaat mogelijk op kunnen reageren.

Wij nemen uw klacht niet in behandeling als deze gaat over:

- een voorval dat langer dan 10 weken geleden is
- wettelijke regels of beleid
- websites van derden


### Klachten met betrekking tot CBR gerelateerde onderwerpen

Voor klachten die betrekking hebben op CBR gerelateerde onderwerpen, zoals bijvoorbeeld de examens, kunt u het best gebruik maken van de klachtenprocedure van het CBR zelf. Ook als het gaat om de (praktijk-)examens die namens het CBR door Edumar zijn afgenomen.

Hiermee bent u ook zelf verzekerd van een meest 'neutrale' afhandeling van uw klacht.

Dit is de directe link naar de klachtenprocedure van het CBR:

<https://www.cbr.nl/nl/service/nl/meld-suggestie-klacht-of-compliment/een-klacht-indienen.htm>



The screenshot shows a portion of the CBR website. At the top left is the 'cbr' logo. In the top right corner, there is a search bar with the text 'Heeft u een vraag?' and a magnifying glass icon, and a blue 'Menu' button. The main content area features a white box with the text 'Meld suggestie, klacht of compliment' and 'Een klacht indienen' in large blue font. Below this, there is a list of links:

- [Wanneer kan ik een klacht indienen?](#)
- [Klachten over doorlooptijden medische beoordelingen](#)
- [Kan mijn klacht leiden tot wijziging van de examenuitslag?](#)
- [Hoe dien ik een klacht in?](#)

## Hoe dien ik een klacht bij Edumar in?

U kunt een klacht indienen door het klachtenformulier in te vullen en dat per post of per e-mail naar ons toe te sturen. Eventueel aangevuld met bijlages.

postadres : Edumar Vaaropleidingen B.V. Skil 5 8711 CN Workum	e-mail adres : sec@grootvaarbewijs.nl
--	--

## Wat doet Edumar vervolgens met uw klacht?

- U krijgt een ontvangstbevestiging van uw klacht.
- In deze brief staan de naam en de contactgegevens van de klachtbehandelaar. De klachtbehandelaar is een onafhankelijke partij die niet betrokken is geweest bij het voorval waar uw klacht over gaat.
- De klachtbehandelaar belt u om uw klacht te bespreken. Als de klachtbehandelaar uw klacht direct kan behandelen, dan zal hij dit doen.
- Als uw klacht complexer is zal de klachtbehandelaar uw klacht verder onderzoeken.
- De klachtbehandelaar brengt Edumar op de hoogte waarbij deze de kans krijgt om hun kant van het verhaal toe te lichten.
- De onderzoeksresultaten worden besproken tijdens een telefoongesprek.

Er zijn twee mogelijkheden in de klachtenprocedure:

1. U vindt dat de behandeling van uw klacht kan worden afgerond. In dat geval stopt de procedure. U ontvangt een brief waarin dit wordt bevestigd.
2. U wilt dat Edumar een beslissing neemt over uw klacht. In dat geval ontvangt u een brief waarin Edumar uitlegt hoe de beslissing is genomen. Deze beslissing kan zijn:
  - Gegrond: uw klacht is terecht
  - Ongegrond: uw klacht is niet terecht
  - Geen oordeel: een beslissing is niet mogelijk
  - Niet ontvankelijk: uw klacht voldoet niet aan de eisen die de wet hieraan stelt

## Hoe lang duurt de klachtenprocedure?

Uw klacht moet binnen 10 weken na ontvangst zijn afgehandeld. Wij zullen er echter alles aan doen om uw klacht zo snel mogelijk te behandelen.

## Wat kunt u doen als u niet tevreden bent over de klachtafhandeling?

Als u vindt dat uw klacht niet op de juiste wijze door Edumar is behandeld, dan kunt u dit binnen één jaar aangeven bij de Nationale ombudsman.

U kunt de Nationale ombudsman op de volgende manieren bereiken:

Internet: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)  
Schriftelijk: Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag  
E-mail: [post@nationaleombudsman.nl](mailto:post@nationaleombudsman.nl)

## Klachtenprotocol Edumar

### 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1: Toepassingsgebied

1. Het 'Klachtenprotocol Edumar Vaaropleidingen B.V.' beschrijft op welke wijze klachten over Edumar worden behandeld. Het protocol moet ertoe leiden dat een klacht binnen een termijn van zes weken na ontvangst van het klaagschrift, op zorgvuldige wijze is afgehandeld.

#### Artikel 2: Doelstelling

Het klachtenprotocol kent de volgende doelstellingen:

- a. het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager;
- b. het op een gestructureerde en uniforme wijze behandelen van de klachten;
- c. het bevorderen van kwaliteit van dienstverlening door Edumar.

#### Artikel 3: Definities, begrippen en afkortingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

- a. Edumar: Edumar Vaaropleidingen B.V.
- b. Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop Edumar zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen.
- c. Klager: een ieder die een klacht bij Edumar indient.
- d. Meldpunt: het door Edumar aangewezen klachtenmeldpunt, te bereiken via het postadres Skil 5, 8711 CN Workum of per e-mail [sec@grootvaarbewijs.nl](mailto:sec@grootvaarbewijs.nl)
- e. Klachtbehandelaar: een onafhankelijk partij die niet betrokken is geweest bij het voorval waar de klacht over gaat en zoals die is aangewezen in de ontvangstbevestiging van de klacht.

### 2. Indiening en behandeling van klachten

#### Artikel 4: Indiening van klachten

1. Er kan uitsluitend schriftelijk een klacht worden ingediend over de wijze waarop Edumar zich jegens de klager heeft gedragen.
2. Een gedraging van een persoon werkzaam onder verantwoordelijkheid van Edumar wordt aangemerkt als een gedraging van Edumar.
3. De schriftelijk ingediende klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening; en
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht.
4. Met het indienen van de klacht, gaat de klager akkoord met het uitvoeren van een onderzoek overeenkomstig artikel 8.

#### Artikel 5: Behandeling van klachten

1. Edumar draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.
2. De behandeling vindt plaats volgens de vastgestelde klachtenprocedure, zoals omschreven in hoofdstuk 3 van dit protocol.

### 3. Procedure ingediende klachten

#### Artikel 6: Registratie

De klacht wordt geregistreerd door het meldpunt en doorgezet naar de klachtencoördinator.

#### Artikel 7: Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt door Edumar binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd
2. De ontvangstbevestiging bevat tenminste een beschrijving van de procedure, de naam van de klachtbehandelaar en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

#### Artikel 8: Klachtonderzoek

1. De klachtbehandelaar neemt kennis van de klacht en verricht naar aanleiding daarvan een onderzoek.
2. Indien van toepassing neemt de klachtbehandelaar tijdens dit onderzoek contact op met betrokken personen.

#### Artikel 9: Horen klager

1. De klachtbehandelaar neemt telefonisch contact op met de klager voor een mondelinge toelichting over de klacht.
2. Als de klager gebruik wil maken van de mogelijkheid van een (telefonische) hoorzitting dan wordt deze in overleg met de klager gepland. De klachtbehandelaar is de voorzitter van de hoorzitting.
3. Edumar kan de toepassing van het eerste en tweede lid achterwege laten als de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om (telefonisch) gehoord te worden of als de klacht direct ongegrond is verklaard.
4. Van de hoorzitting wordt ten behoeve van het klachtdossier een verslag gemaakt.

#### Artikel 10: Termijn van behandeling

1. Edumar streeft ernaar een klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 10 weken af te handelen.

#### Artikel 11: Kennisgeving en registratie

1. Edumar stelt de klager schriftelijk en met argumentatie in kennis van de bevindingen en conclusies van het onderzoek.
2. In de kennisgeving, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wijst Edumar de klager -indien van toepassing- op de mogelijkheid om binnen één jaar na de datum van de klachtafhandeling een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman.
3. Edumar draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten.

#### Artikel 12: Publicatie, verwijzing en inwerkingtreding

1. Edumar draagt zorg voor bekendmaking van het klachtenprotocol.
2. Edumar wijst in geval van een klacht op het bestaan van het klachtenprotocol
3. Het klachtenprotocol is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van Edumar
4. Dit klachtenprotocol van Edumar treedt in werking op 1 mei 2020

## Klachtenformulier

### Waarom dit formulier?

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van Edumar, dan kunt u daarover een klacht indienen. Hiervoor kunt u dit formulier gebruiken. Belangrijk is dat de klacht gaat over uw eigen ervaringen met Edumar.

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, hebben wij zo veel mogelijk informatie van u nodig. Daarom hebben wij het invullen van bepaalde velden verplicht gemaakt.

### Wat gebeurt na ontvangst van de klacht?

- Binnen een week nadat wij uw klacht hebben ontvangen, krijgt u een ontvangstbevestiging. In deze brief staat de naam van de klachtbehandelaar die uw klacht zal gaan onderzoeken.
- De klachtbehandelaar neemt telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken.
- Als wij uw klacht (direct) kunnen oplossen, dan doen wij dit.
- Als tijdens een gesprek met onze klachtbehandelaar blijkt dat u uw klacht als afgehandeld beschouwd, dan ontvangt u daarvan een schriftelijke bevestiging.
- In alle andere gevallen ontvangt u een schriftelijke reactie van het CBR waarin een gemotiveerde uitspraak wordt gedaan over uw klacht.
- Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk te behandelen, maar in ieder geval binnen zes weken na ontvangst. Mocht de behandeling van uw klacht langer duren, dan wordt u hierover schriftelijk geïnformeerd.

### Vult u alle vragen in!

Om vertraging in de klachtbehandeling te voorkomen is het belangrijk dat u de onderstaande vragen zo volledig mogelijk invult.

### Alles ingevuld en dan?

U kunt het geheel ingevulde formulier opslaan en per e-mail versturen aan [sec@grootvaarbewijs.nl](mailto:sec@grootvaarbewijs.nl) eventueel voorzien van bijlage(n). U kunt er ook voor kiezen dit formulier te printen, in te vullen en met eventuele bijlage(n) op te sturen naar Edumar.

### Let op!

Wees voorzichtig met het verzenden van privacygevoelige informatie per email.

### Privacy

Edumar verwerkt uw persoonsgegevens voor de behandeling van uw aanvraag op grond van onze publiekrechtelijke taak en voor het verbeteren van en rapporteren over de dienstverlening.

**Klachtenformulier Edumar****Uw persoonlijke gegevens**

Voorletters en achternaam	
Datum indienen klacht	
Straat en huisnummer*	
Postcode en plaats*	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

**Beschrijving incident**

Datum incident	
Productomschrijving	
Naam betrokkene Edumar	

**Omschrijving van de klacht**

--