Klachtenprocedure

Versie 1 oktober 2026

NFA Academy
Handelsnaam van De Fitnesshub050
Wielewaalhof 99, 9502 ST Stadskanaal
KvK: 89684656
E-mail: klachten@nfa-academy.nl

Loopt er iets niet goed? Zeg het.

We doen ons best om de opleiding te leveren die we beloven. Toch kan er iets misgaan. Een docent die niet levert, een beoordeling die niet klopt, een planning die niet deugt. Als dat gebeurt, willen we het weten. Anders kunnen we het niet oplossen en niet beter maken.

Een klacht indienen is hier geen gedoe en kost je niets.

Eerst gewoon bespreken

Loop je ergens tegenaan, bespreek het eerst met je docent. Verreweg de meeste dingen zijn daarmee klaar. Kom je er samen niet uit, dan dien je een klacht in.

Zo dien je een klacht in

Stuur een mail naar klachten@nfa-academy.nl met:

- wat er is gebeurd en wanneer
- wie erbij betrokken waren
- wat je al hebt geprobeerd
- wat je zou willen dat er gebeurt

Dien je klacht in binnen twee maanden nadat het is gebeurd. Daarna kunnen we hem niet meer goed onderzoeken.

Wat je van ons kunt verwachten

1. Binnen 2 werkdagen krijg je een ontvangstbevestiging.
2. Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Binnen 14 werkdagen krijg je een inhoudelijke reactie.
4. Hebben we meer tijd nodig voor onderzoek, dan horen we je dat binnen die 14 werkdagen — met de reden en een indicatie wanneer je wel uitsluitsel krijgt.

Je krijgt de gelegenheid je klacht mondeling toe te lichten. Anderen die erbij betrokken zijn, krijgen die gelegenheid ook. De uitspraak is gemotiveerd, wordt schriftelijk vastgelegd en aan jou meegedeeld.

Is de klacht gegrond, dan nemen we passende maatregelen en laten we je weten welke.

Komen we er samen niet uit

Dan leg je je klacht voor aan een onafhankelijke derde.

NFA is aangesloten bij NL Actief, Papendallaan 51, 6816 VD Arnhem, telefoon 085 4869100, info@nlactief.nl. Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht, dan kun je die voorleggen aan NL Actief. Het oordeel van NL Actief is bindend voor NFA. Eventuele consequenties handelen wij binnen 14 dagen af.

Gaat je klacht over een beoordeling of examen

Klachten over de beoordeling van je portfolio of praktijkexamen volgen de bezwaar- en beroepsprocedure van NL Actief, niet deze procedure. Je docent of NFA wijst je de weg.

Vertrouwelijk

Alles wat je met ons deelt behandelen we vertrouwelijk. Je klacht heeft geen invloed op je beoordeling of je plek in de opleiding.

Registratie

Klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd en drie jaar bewaard. Eén keer per jaar kijken we naar alle klachten samen: wat komt terug, en wat moeten we structureel veranderen.

Bedankt

Dank dat je de moeite neemt. Zonder eerlijke feedback wordt deze opleiding niet beter.