

Klachtenregeling

Klanten, kandidaten en deelnemers

1. Inleiding

Deze klachtenregeling is van toepassing op klanten, kandidaten en deelnemers van Spaarne Werkt die diensten van Spaarne Werkt afnemen. In deze klachtenregeling worden de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven van functionarissen en belanghebbenden bij een klacht door een klant, kandidaat of deelnemer. Deze regeling is niet van toepassing op medewerkers van Spaarne Werkt, waarop interne procedures van toepassing zijn.

Klanten, kandidaten en deelnemers van Spaarne Werkt kunnen een klacht indienen of, indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan. Spaarne Werkt zorgt er voor dat de klacht uiterlijk binnen vijf werkdagen is beantwoord. Mocht een klacht meer tijd vergen dan de hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal Spaarne Werkt de klager hiervan schriftelijk een indicatie geven, inclusief wanneer een antwoord kan worden verwacht.

2. Indienen en registratie klacht

2.1. Klachten en beroep

Heeft een klant, kandidaat of deelnemer een klacht, dan probeert hij/zij deze eerst met de contactpersoon, coach, begeleider, docent/instructeur of leerwerkmeester op te lossen. Lukt dit niet, dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie van Spaarne Werkt. De klager stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie. De klacht omvat tenminste:

- naam en contactgegevens van de klager
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht.

2.2. Verzending klachten

De klager stuurt zijn klacht naar Spaarne Werkt, afdeling klachten, hetzij per post naar Postbus 297, 2130 AG Hoofddorp hetzij per e-mail naar: info@spaarnewerkt.nl.

2.3. Termijn voor indienen klachten

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan. De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een datumstempel en bevestigt de klager binnen vijf werkdagen, schriftelijk, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. De klachtencommissie geeft de klager een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.

2.4. Registratie van klachten

Elke schriftelijke klachten wordt gedurende een periode van zes maanden bewaard.

3. Behandeling en afhandeling klacht

3.1. Vertrouwelijkheid klachten

Spaarne Werkt garandeert de klager dat de klacht zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de klager zal worden behandeld.

3.2. Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van Spaarne Werkt beslist binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De klachtencommissie zal de klager uiterlijk vier werkweken na indiening van de klacht schriftelijk berichten en de beslissing aan de klager bekend maken. Mocht de klachtencommissie meer tijd nodig hebben om de beslissing te nemen, dan zal zij de klager hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Daarbij geeft de klachtencommissie aan wanneer de klager de beslissing kan verwachten.

3.3. Beroep

Indien een klager het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie, dan kan de klager beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van Spaarne Werkt. Dit is een onafhankelijke commissie.

3.4. Beroepschrift

Het beroepschrift omvat tenminste:

- naam en contactgegevens van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de beslissing waartegen beroep wordt ingediend.

Onderaan deze regeling zijn de contactgegevens vermeld.

3.5. Termijn voor indienen beroepschrift

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de beslissing van de klachtencommissie bekend is gemaakt.

3.6. Termijnen uitspraak beroep

De Commissie van Beroep doet binnen vier werkweken na indiening van het beroep uitspraak en bericht de klager direct. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om de uitspraak te doen, dan zal zij de klager hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de Commissie van Beroep aan wanneer de klager de uitspraak kan verwachten.

3.7. Bindende uitspraak Commissie van Beroep

Spaarne Werkt accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van Beroep. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee werkweken, worden afgehandeld.

3.8. Registratie van ingestelde beroepen

Van elk ingesteld beroep wordt de documentatie gedurende een periode van zes maanden bewaard.

4. Overige bepalingen

4.1. Klachten over examinering

Spaarne Werkt neemt alleen examens af binnen certificeringstrajecten. Klachten hierover kunnen op de gebruikelijke, bovenstaande wijze worden ingediend. Klachten over de examinering binnen de mbo-trajecten moeten bij de betreffende examinerende instantie worden ingediend.

4.2. Geheimhouding

Eenieder die vanuit Spaarne Werkt betrokken is bij klantgegevens en de uitvoering van een traject of opleiding en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

4.3. Algemene bepalingen

De algemene bepalingen Spaarne Werkt zijn een onlosmakelijk deel van deze klachtenregeling. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022

5. Contactgegevens

Algemeen

Spaarne Werkt
023 543 47 67
www.spaarnewerkt.nl
info@spaarnewerkt.nl
Spieringweg 835, 2142 ED Cruquius
Postbus 2130, 2130 AG Hoofddorp

Klachtencommissie Spaarne Werkt

Voorzitter: de heer A.P. Klok
Spieringweg 835, 2142 ED Cruquius
toine.klok@spaarnewerkt.nl

Commissie van Beroep Klachten Spaarne Werkt

Herman de Jong Advies
T.a.v. de heer H.M. de Jong
Femina Mullerstraat 299, 2135 ML Hoofddorp
hmjong1952@kpnmail.nl