



## **Klachtenprocedure Spekkoek. Academy B.V. (verkorte versie)**

Bij de Spekkoek. Academy B.V. willen we graag leren van de ervaringen van onze studenten en deelnemers. Elke student en deelnemer is van harte welkom om zijn of haar feedback te geven, ook als er onvrede is over de zorg of diensten van onze medewerkers. Deze klachtenregeling is bedoeld voor studenten en medewerkers van de Spekkoek. Academy B.V. en beschrijft de doelstellingen, uitgangspunten en de te zetten stappen bij het ervaren van problemen of ontevredenheid.

### **Doelstellingen van de klachtenregeling:**

- **Zorgvuldige afhandeling van klachten:** De regeling is er om de belangen van individuele personen te waarborgen door klachten zorgvuldig te behandelen.
- **Herstel van vertrouwensrelaties:** We streven naar het herstellen van vertrouwen tussen de betrokken partijen.
- **Kwaliteitsverbetering:** De klachtenregeling draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van het handelen van medewerkers en studenten aan de Spekkoek. Academy B.V. op structurele basis.

### **Uitgangspunten van de klachtenregeling:**

- **Laagdrempelig en toegankelijk:** De procedure is gemakkelijk toegankelijk en eenvoudig te begrijpen.
- **Onafhankelijke klachtencommissie:** Klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie.
- **Hoor en wederhoor:** Klachten worden behandeld met respect voor de standpunten van zowel de klager als de beklagde.
- **Privacy respecteren:** De privacy van klagers, beklagden en andere betrokkenen wordt gerespecteerd, in overeenstemming met de geldende wetten, de privacyverklaring, de geheimhoudingsverklaring en dit reglement.

### **Toegang tot en organisatie van de klachtenregeling:**

- **Bekendmaking en facilitering:** De directie zorgt ervoor dat studenten en medewerkers op de hoogte zijn van de klachtenregeling. Er worden faciliteiten geboden om de regeling goed te laten functioneren.

### **Klachtrecht voor studenten en medewerkers:**

- **Recht om een klacht in te dienen:** Zowel studenten als medewerkers hebben het recht om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie als ze er samen niet uitkomen.
- **Verjaringstermijn:** Er geldt een verjaringstermijn van één jaar voor het indienen van een klacht, behalve als de klacht betrekking heeft op de bejegening van de klager tijdens examens, waarvoor een termijn van twee weken geldt.

### **De klachtenprocedure:**

- **Feedback geven:** In eerste instantie wordt de feedback/de klacht gericht aan de opleider/trainer wiens opleiding het betreft.

- **De Tweede Stap:** In het geval de deelnemer ontevreden is met de reactie van de opleider/trainer wendt hij zich mondeling of per e-mail tot de directie van de Spekkoek. Academy B.V.
- **Schriftelijke indiening bij de klachtencommissie:** Indien de afhandeling door de directie niet naar wens is kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de directie van de Spekkoek. Academy B.V. via het klachtenmeldingsformulier. De directie stuurt het meldingsformulier door naar de onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit Gabriëlle Star- le Café, die de klachten behandelt. Deze commissie opereert onafhankelijk van het instituut.
- **Voortgangsinformatie:** Klagers en beklagden worden op de hoogte gehouden van de voortgang van de klachtafhandeling.
- **Afhandelingstermijn:** Klachten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na indiening afgehandeld. Deze termijn kan verlengd worden in verband met vakantie of ziekte van de betrokkenen of leden van de klachtencommissie. De betrokkenen worden hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
- **Afsluitbericht:** Na afsluiting van de klachtafhandeling ontvangen zowel de klager als de beklagde en de directie een schriftelijk afsluitbericht. Het afsluitbericht bevat in elk geval informatie over de uitkomsten van de klachtafhandeling en eventueel tussen klager en beklagde overeengekomen afspraken.

#### **Geheimhouding en privacy:**

- **Geheimhoudingsplicht:** Alle betrokkenen moeten geheimhouding betrachten.
- **Bewaring klachtdossiers:** Klachtdossiers worden gedurende vijf jaar na afsluiting bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om ze langer te bewaren.

#### **Kosten van klachtafhandeling:**

- **Geen kosten:** Er worden geen kosten in rekening gebracht aan klager of beklagde voor de afhandeling van klachten via de onafhankelijke klachtencommissie.
- **Kosten voor externe ondersteuning:** Kosten voor externe ondersteuning of bijstand komen voor rekening van de betrokken partijen zelf.

Dit is een samenvatting van de klachtenprocedure. Voor het uitgebreide document met meer details over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met de directie van de Spekkoek. Academy. Voor het klachten meldingsformulier verwijzen wij u door naar de [website](#).