

Klachtenregeling en bezwaarprocedure WerkendWaarden

Het kan gebeuren dat de deelnemer niet tevreden is over (een deel van) de EVC-procedure. Iedere deelnemer heeft het recht op een klachtenprocedure met onafhankelijke geschillenregeling. Daarnaast bestaat het recht op een bezwaarprocedure met een onafhankelijke beroepsprocedure.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ongenoegen van de deelnemer over het doen en laten van medewerkers van WerkendWaarden of over de gang van zaken tijdens een EVC-procedure. Een klacht kan over zaken gaan die volgens de deelnemer anders hadden moeten verlopen. Klachten worden altijd afgehandeld conform de klachtenprocedure.

Wat is bezwaar en beroep?

Het kan ook voorkomen dat een deelnemer het niet eens is met de inhoud van het Ervaringscertificaat. In een dergelijk geval kan de deelnemer bezwaar aantekenen. Indien het bezwaar wordt afgewezen, kan de deelnemer in beroep gaan bij een onafhankelijke beroepscommissie.

1. Klachtenprocedure

Onderstaande informatie betreft de klachtenregeling ten behoeve van het indienen van een klacht door een deelnemer en opdrachtgever van een EVC-procedure. De informatie over de klachtenprocedure is ook openbaar gemaakt op de website van WerkendWaarden.

Een inhoudelijke klacht kan in eerste instantie met de EVC-coördinator worden opgenomen, indien de klacht niet betrekking heeft op de EVC-coördinator. Indien de klacht betrekking heeft op de EVC-coördinator of wanneer men met de EVC-coördinator niet tot een oplossing komt, dan is de klachtenregeling WerkendWaarden van kracht. Deze klachtenregeling borgt een onafhankelijke behandeling van de klacht. Deze klachtenregeling ziet er als volgt uit:

Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de EVC-procedure deelneemt, kan binnen 14 werkdagen na het ontstaan van de klacht, een schriftelijke klacht over de uitvoering van de EVC-procedure indienen bij de Klachtencommissie. Klachten in de periode na het afronden van de ECV-procedure kunnen tot uiterlijk 30 dagen na het in ontvangst nemen van het ervaringscertificaat worden ingediend.
2. De Klachtencommissie kan beslissen om een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling te nemen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet gevraagd kon worden dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. Klachten worden geregistreerd in het klachtenregister en voor een periode van 3 jaar bewaard.

Samenstelling van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 1 onafhankelijk specialist en uit de directie van WerkendWaarden. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de hieronder

beschreven klachtenprocedure. Afhankelijk van de aard van de klacht, is deze onafhankelijke specialist een persoon die werkzaam is bij het Nationale Kenniscentrum EVC, het NRTO of de Beoordelende Organisatie.

Taak van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn klacht bij WerkendWaarderen is ontvangen.
2. De Klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en inhoudelijk onderbouwd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de directie van WerkendLeren, in overleg met de onafhankelijke specialist, een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de klager.
5. Is het naar het oordeel van de Klachtencommissie niet mogelijk om op basis van de klacht en de reactie van de betrokken EVC-coördinator een oordeel te vormen, dan hoort de Klachtencommissie de klager en de betrokken EVC-coördinator in elkaars aanwezigheid.
6. Indien bovenstaande niet leidt tot een voor beide partijen geschikte oplossing, is er een beroepsmogelijkheid bij een tweede onafhankelijke specialist. Afhankelijk van de aard van de klacht en de achtergrond van de eerste onafhankelijke specialist, is deze tweede onafhankelijke specialist een persoon vanuit het Nationaal Kenniscentrum EVC, het NRTO of de Beoordelende Organisatie.
7. Indien klachten intern escaleren tot een geschil of wanneer bezwaren escaleren tot een beroep, meldt WerkendWaarderen dit proactief aan de Beoordelende Organisatie.
8. De EVC-coördinator registreert de klacht in het klachtenregister.

Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel en informeert de EVC-coördinator hierover. Dit oordeel is bindend voor alle partijen, tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
2. Indien er langere tijd nodig is voor de klachtencommissie om tot een oordeel te komen, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld, met hierin zowel een toelichting op het uitstel, als een indicatie van wanneer het uitsluitel verwacht kan worden.
3. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel naar de klager.
4. Indien er sprake is van een beroepsmogelijkheid, is het oordeel van de eerdergenoemde tweede onafhankelijke specialist bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

2. Bezwaarprocedure

Als de deelnemer het niet eens is met de inhoud van het ervaringscertificaat. Dan kan de deelnemer binnen 30 dagen na de uitreiking van het ervaringscertificaat (of afsluitend

gesprek) schriftelijk bezwaar aantekenen tegen de uitslag van de EVC-procedure, rekening houdend met:

- De EVC-deelnemer dient zijn bezwaren schriftelijk te motiveren.
- Het gemotiveerde bezwaar kan per email worden ingediend t.a.v. coördinator@werkendwaarden.nl
- Het EVC-dossier wordt voorgelegd aan een tweede onafhankelijke assessor voor een herbeoordeling. De tweede onafhankelijke assessor brengt een advies uit. Onze EVC-coördinator stelt, in samenspraak met de Klachtencommissie, op basis hiervan een definitieve uitslag van de EVC-procedure vast. Zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift hoort de deelnemer het resultaat van de EVC-coördinator. Een herbeoordeling kost € 75,- excl. BTW. Willigen we na de herbeoordeling een bezwaar in, dan hoeft de kosten niet te betalen.
- Indien het bezwaar wordt afgewezen, kan de deelnemer in beroep gaan bij een onafhankelijke beroepscommissie. Onafhankelijk van de aard van de klacht, kan de deelnemer in beroep gaan bij het NRTO of het Nationaal Kenniscentrum EVC.
- Wanneer bezwaren escaleren tot een beroep, meldt WerkendWaarden dit proactief aan de Beoordelende Organisatie.

