

Klachtenprocedure en bezwaarprocedure WerkendWaarderen

Begrippen

- **Klacht:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de dienstverlening van/door (een medewerker van) WerkendWaarderen of een door WerkendWaarderen ingeschakelde derde.
- **Geschil:** Een situatie waarin een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost.
- **Bezwaar:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
- **Beroep:** Een schriftelijke melding waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ontevredenheid uit over de resultaten van een afgerond EVC-traject.
- **Directie:** Statutaire directeuren zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.
- **WerkendWaarderen:** De rechtspersoon geregistreerd onder KvK-nummer 53354486.
- **Indiener:** Degene die een klacht of bezwaar indient.

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 WerkendWaarderen 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. Een klacht is geen bezwaar en heeft geen invloed op de inhoudelijke beoordeling van jouw valideringstraject.

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. Een bezwaar kan wel invloed hebben op het certificaat.

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 WerkendWaarderen.

Een inhoudelijke klacht kan in eerste instantie met de EVC-coördinator worden opgenomen, indien de klacht geen 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 WerkendWaarderen 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. met de volgende informatie:
 - a. Naam en adres van de indiener.
 - b. De datum van de melding.
 - c. De datum van het voorval.
 - d. Een omschrijving van de klacht, inclusief de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd.
2. 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.
3. 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 indiener redelijkerwijs niet gevraagd kon worden dat hij zijn klacht eerder indiende.
4. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
5. Klachten worden geregistreerd in het klachtenregister en voor een periode van 3 jaar bewaard.

Samenstelling van de Klachtencommissie

De EVC-coördinator zorgt voor de afhandeling van de klachten. Indien de klacht de werkzaamheden van de EVC-coördinator betreft, en dus geen onafhankelijke procedure verzekerd kan worden, wordt de klacht behandeld door een medewerker zonder betrokkenheid binnen het EVC-proces.

Klachtenprocedure

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de indiener 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 indiener weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de directie van WerkendWaarderen, in overleg met de onafhankelijke specialist, een schriftelijke reactie op deze klacht geven.

4. De Klachtencommissie zendt een afschrift daarvan naar de indiener.
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 indiener 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.
7. Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de indiener het geschil voorleggen aan het klachtenloket van [het Nationaal Kenniscentrum EVC](#).
8. De EVC-coördinator registreert de klacht in het klachtenregister en meldt dit aan de toezichthouder Hobéon.

Het oordeel van de Klachtencommissie en geschilprocedure

1. De Klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot een oordeel en informeert de EVC-coördinator hierover. Dit oordeel is bindend voor alle partijen, **tenzij er sprake is van een geschil**.
2. Indien de Klachtencommissie meer tijd nodig heeft om tot een oordeel te komen, wordt de indiener hiervan tijdig op de hoogte gesteld. In deze kennisgeving wordt zowel een toelichting op het uitstel gegeven als een indicatie van het moment waarop het oordeel wordt verwacht.
3. De Klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de indiener.
4. Indien de klacht escaleert tot een **geschil**, wordt het geschil voorgelegd aan een **tweede onafhankelijke specialist**. Het oordeel van deze tweede onafhankelijke specialist is bindend. Eventuele consequenties die hieruit voortvloeien, worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.

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. info@werkendwaarderen.nl
- Het EVC-dossier wordt voorgelegd aan een tweede onafhankelijke assessor voor een herbeoordeling. De tweede onafhankelijke assessor brengt een advies uit. De EVC-coördinator stelt de uitslag vast op basis van het advies van

de tweede onafhankelijke assessor en heeft hierin geen inhoudelijke beoordelingsrol. 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 WerkendWaarderen dit proactief aan de Beoordelende Organisatie (Hobéon).