

## **Klachtenregeling Spiekr b.v.**

We hechten veel waarde aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Ben je als belanghebbende onverhoopt niet tevreden over de werkwijze of dienstverlening van Spiekr dan kun je daarover schriftelijk een klacht in dienen. Wij zullen binnen 4 weken op je klacht reageren en streven ernaar deze binnen 12 weken af te handelen.

Mocht er een langere termijn nodig zijn om onderzoek te doen, dan word je binnen 4 weken ingelicht over de reden van uitstel. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer wij verwachten uitsluitel te kunnen geven.

Jouw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Als cursist heb je de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de uitkomst uit het overleg na uw melding, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij jouw beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website [www.beroepsregeling.nl](http://www.beroepsregeling.nl).

Klachten en de wijze van afhandeling worden altijd vertrouwelijk behandeld en zullen door Spiekr worden geregistreerd voor de duur van 2 jaar