

Klachtenprocedure

Schildersvakopleiding Friesland streeft ernaar haar werkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u, als leerbedrijf of als leerling-werknemer, ontevreden over onze dienstverlening? Dan kunt u een klacht indienen.

Schildersvakopleiding Friesland beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de schildersvakopleiding te verbeteren, zodat we u beter kunnen helpen. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht heeft Schildersvakopleiding Friesland een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken.

Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

Heeft u een klacht?

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen via het emailadres klachtenfriesland@schildersvakopleiding.nl. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer een klacht namens een werkgever of een werknemer wordt ingediend, ontvangen wij ook graag een machtiging die door de persoon die de klacht wil indienen, is ondertekend.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door twee bestuursleden. Als zij vragen of onduidelijkheden hebben, nemen zij contact met u op. Ook informeren zij naar de mening van de binnen Schildersvakopleiding Friesland betrokken persoon/personen.

3. Uitspraak

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de verantwoordelijke functionaris. Hierin zijn tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

4. Oneens met de uitspraak?

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij het bestuur van Schildersvakopleiding Friesland. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van het bestuur schriftelijk bericht over de uitspraak.

Uitzonderingen

Drie situaties zijn uitgezonderd van de klachtenprocedure:

- Onvrede over een advies van de bedrijfsarts en/of een andere door de bedrijfsarts ingeschakelde deskundige. Hiervoor kunt u een deskundigenoordeel bij het UWV aanvragen. De klacht is dan niet ontvankelijk.
- Een claim betreffende financiële schade die u door toedoen van Schildersvakopleiding Friesland meent te hebben opgelopen. U kunt in dat geval een aansprakelijkstelling sturen naar de directie van Schildersvakopleiding Friesland, friesland@schildersvakopleiding.nl.
- Vragen of opmerkingen over een factuur. Hiervoor kunt u terecht bij de administratie, friesland@schildersvakopleiding.nl.

Contact

Anne Wadmanwei 2

8914 BD Leeuwarden

T 058-288 51 78

E friesland@schildersvakopleiding.nl