



## Klachtenprocedure van Spring

Spring doet er alles aan om u goed van dienst te zijn. Meestal slagen we daar in, desondanks kan het gebeuren dat u als klant niet tevreden bent over Spring. Laat het ons dat direct weten, dan stellen we alles in het werk om de oorzaak van deze ontevredenheid weg te nemen.

Als u het idee heeft dat uw probleem of klacht niet goed is begrepen of afgehandeld, kunt u terugvallen op deze formele klachtenprocedure. U heeft er recht op dat uw klacht goed wordt afgehandeld. En voor onszelf is uw klacht ook waardevol. Het helpt ons om eventuele knelpunten in onze organisatie, werkwijze of procedures snel aan te pakken en op te lossen!

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend.

U kunt uw brief sturen naar:

**Spring scholen in de praktijk**, t.a.v. de vennoten, Vondellaan 144, 3521 GH Utrecht  
of [info@burospring.nl](mailto:info@burospring.nl)

De klachtenbrief is:

- voorzien van naam en adres van de persoon die de klacht indient (anonieme klachten worden niet behandeld);
- voorzien van een datum;
- ondertekend (in het geval van een brief);
- bevat een omschrijving van de klacht

2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
3. Een klacht wordt behandeld door één van de vennoten van Spring. De keuze voor de klachtenbehandelaar wordt gemaakt door de 3 vennoten van Spring. Indien de klacht betrekking heeft op een van de vennoten, wordt de klacht door een van de andere vennoten behandeld.
4. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager.
5. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

6. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.  
Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - a. het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld;
  - b. de gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;
  - c. een evidente mogelijkheid was om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager heeft dit in het geheel nagelaten;
  - d. tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie;
7. Indien klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs op stellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar. Zij maakt van het horen een verslag.
8. Binnen 6 weken na ontvangst (met uitzondering van de schoolvakanties) geeft de klachtenbehandelaar een reactie in de vorm van een besluit over de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht volgt een gesprek of een gemotiveerde schriftelijke reactie. Mocht de bestelde termijn van 6 weken niet haalbaar zijn, dan ontvangt de klager daarvan een met redenen omkleed bericht en een nieuwe besluitdatum.
9. De klager wordt tenslotte door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van:
  - a. het met redenen omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
  - b. de bestaande mogelijkheid om over het besluit als hiervoor bedoeld een beroepschrift in te dienen bij een persoon of college, aangewezen om beroepskwesties te behandelen. Deze persoon is dhr. W.B. Hulscher, accountant bij Visie Accountants en Belastingadviseurs. Het besluit door dhr. W.B. Hulscher is bindend voor Spring. Eventuele consequenties zullen door Spring snel worden afgehandeld.
10. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s).
11. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende 2 jaren na het besluit bewaard.

