

KLACHTENREGELING

Inleiding

Knowhouse wil inhoud geven aan de kwaliteit van de door haar geboden adviesdiensten en -trajecten, opleidingen, trainingen en cursussen (learnings), bewaken dat deze kwaliteit wordt gerealiseerd en vaststellen welke maatregelen eventueel nodig zijn ter verbetering. Signalen van klanten in het algemeen en klachten in het bijzonder kunnen hierbij een belangrijke functie vervullen. Klachten kunnen informatie verschaffen ter ondersteuning van het verbeteren van de geboden kwaliteit. Knowhouse neemt klachten dan ook zeer serieus. Ten behoeve van zorgvuldigheid en eenduidigheid in het omgaan met klachten, in het belang van de klant en van (andere) betrokkenen, hanteert Knowhouse de voorliggende klachtenregeling. Deze regeling is van toepassing op alle diensten.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klager: een klant m/v, een deelnemer (aan georganiseerde opleidingen, advies, ondersteuning, adviestrajecten, trainingen, cursussen of workshops) die een klacht heeft ingediend;
2. Klacht: een uiting van ongenoegen betreffende (een) gedraging(en) of beslissing(en) van aangeklaagde;
3. Aangeklaagde: een namens Knowhouse en ten behoeve van de door Knowhouse geboden dienstverlening werkzame persoon;
4. Program manager: de program manager van Knowhouse
5. Klachtfunctionaris: de persoon die door de program manager is aangewezen de klacht in behandeling te nemen.

Artikel 2

1. Heeft een klager een klacht over een aangeklaagde, dan maakt hij deze mondeling kenbaar bij de aangeklaagde. Uitgangspunt is dat klager en aangeklaagde de klacht op individueel niveau mondeling en informeel trachten op te lossen.
2. Is de klacht van zodanige aard dat een informele behandeling van de klacht zoals bedoeld onder lid 1 niet van klager kan worden verlangd, dan dient hij zijn klacht rechtstreeks in bij de program manager.

Artikel 3

1. Klager dient zijn klacht schriftelijk en voorzien van zijn handtekening in bij de program manager, nadat de informele behandeling zoals bedoeld onder artikel 2 niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing of indien de informele behandeling gelet op de situatie niet van klager kan worden verlangd.
2. De program manager stelt zich ervan op de hoogte of de informele behandeling heeft plaatsgevonden alvorens de klacht in behandeling te nemen.
3. Klager dient de klacht in binnen 6 weken na de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft.

4. De schriftelijk ingediende klacht omvat ten minste de naam en het adres van de klager, de dagtekening, een nauwkeurige omschrijving van de klacht en de datering van het tijdstip of de periode waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4

1. De program manager wijst ten behoeve van de behandeling van de klacht een klachtfunctionaris aan. Deze klachtfunctionaris wordt aangewezen op basis van beschikbaarheid. Mogelijk Edith van Mierlo.
2. De program manager kan de klachtfunctionaris meer dan één klacht in behandeling geven, indien zulks naar zijn/haar mening efficiënt en effectief is.
3. De klachtfunctionaris deelt klager en aangeklaagde schriftelijk mede dat hij/zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is, beschrijft de te volgen procedure en geeft een indicatie van de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

Artikel 5

De klachtfunctionaris zal een klacht niet behandelen, indien daarbij haar/zijn onpartijdigheid in het geding kan zijn. Het enkele feit dat de klachtfunctionaris verbonden is aan Knowhouse is geen reden om aan te nemen dat deze onpartijdigheid in het geding is.

Artikel 6

Een klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.

Artikel 7

De klachtfunctionaris is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij of zij kan daartoe deskundigen inschakelen.

Artikel 8

Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan klager, aangeklaagde en aan de program manager schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld binnen een termijn van vier weken.

Artikel 9

Klager kan tijdens de behandeling de klacht intrekken. Hij deelt dit aan de klachtfunctionaris schriftelijk (in schrijven of via e-mail) mede. De klachtfunctionaris deelt dit vervolgens schriftelijk mede aan aangeklaagde en aan de program manager.

Artikel 10

1. De klachtfunctionaris rapporteert zijn bevindingen schriftelijk aan de program manager, onder toevoeging van het verslag van een eventuele hoorzitting, binnen vier weken nadat deze hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan indien noodzakelijk met vier

weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtfunctionaris schriftelijk en met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en aan de program manager.

2. De klachtfunctionaris geeft in zijn advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De klachtfunctionaris stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan klager en aangeklaagde.

3. De klachtfunctionaris kan in zijn advies tevens een aanbeveling doen over door de program manager te treffen maatregelen.

Artikel 11

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtfunctionaris beoordeelt de program manager of de klacht gegrond is en of zij naar aanleiding daarvan maatregelen neemt, en zo ja, welke. Hierbij worden klager, aangeklaagde en klachtfunctionaris schriftelijk geïnformeerd.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de program manager schriftelijk en met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en klachtfunctionaris, waarbij het uitstel wordt toegelicht.

3. De afronding van de klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de program manager aan klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe naar aanleiding van de klacht zal worden gehandeld.

Artikel 12

Mocht de klacht onvoldoende naar tevredenheid van klager zijn opgelost, dan kan klager de klacht ter behandeling voorleggen aan een onafhankelijke derde, zijnde een in het kwaliteitsregister van de Mediators federatie Nederland (MfN) ingeschreven mediator. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Artikel 13

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.

Artikel 14

1. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website van Knowhouse www.know-house.nl onder opleidingen/praktische informatie.

2. Deze regeling treedt in werking op 4 mei 2021.

3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de program manager.

4. Deze klachtenregeling beperkt niet de mogelijkheid van betrokken partijen om op ieder moment een geschil aan de rechter voor te leggen.