

Wij zien graag dat onze deelnemers en trainers tevreden zijn over de ondersteuning en begeleiding die zij ontvangen van de KNAP Academie. Wij willen borgen dat er respect is voor onze klanten, dat we hen professioneel en deskundig begeleiden en dat we vertrouwelijk omgaan met de aan ons gegeven informatie. Indien er sprake is van ongenoegen of nalatigheid, hanteren wij onderstaande werkwijze bij klachten. Feedback over diensten en zaken als onze website, inhoud van onze programma's, mailings, lesmateriaal, bereikbaarheid, ontvangsten en dergelijke stellen we zeer op prijs en is altijd welkom. Hiervoor geldt communicatie volgens het dagelijkse verkeer en valt derhalve niet onder dit reglement voor klachtenbehandeling.

## **Artikel I BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN**

### **Klacht**

Elke door de trainer of deelnemer schriftelijk aan de directeur kenbaar gemaakt ongenoegen over het handelen of nalaten van een medewerker van Knap Academie.

### **Klager**

Trainer of deelnemer van de open programma's dan wel maatwerkprogramma's van Knap Academie die een klacht indient bij de directeur. Trainer is de persoon die eindverantwoordelijk is voor het uitvoeren van een opdracht of leergangovereenkomst met Knap Academie.

### **Beklaagde**

Persoon over wiens handelen of nalaten een klacht is ingediend bij de directeur. Deze persoon is aangesteld door en/of in dienst van Knap Academie en werkt mee aan het verlenen van ondersteuning of begeleiding van de programma's van Knap Academie.

### **Klachtencommissie**

De commissie, door de directeur ingevolge deze klachtenregeling benoemd, die klachten behandelt, rapporteert, uitspraak doet en advies uitbrengt.

## **Artikel 2 UITGANGSPUNTEN BIJ DE KLACHTENAFHANDELING**

1. Klagers en medewerkers van KNAP Academie hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegemen van problemen. Daarom is het van groot belang dat zij allereerst samen proberen een oplossing te vinden voor gerezen problemen. Het herstel van de verhoudingen tussen klager en medewerker is het doel. Komt men er samen niet uit, of geeft klager gezien de aard van de klacht daaraan niet de voorkeur, dan kan gekozen worden voor afhandeling door de directeur en in laatste instantie bij een externe klachtencommissie.

2. Met betrekking tot de vaststelling van de aanleiding van de klacht wordt het beginsel hoor en wederhoor toegepast.

3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. De directeur en de klachtencommissie dragen zorg voor een vlotte afhandeling van iedere klacht.

5. Met de gegevens van alle partijen wordt zorgvuldig omgegaan. Alle op de klacht betrekking hebbende gegevens worden als vertrouwelijk aangemerkt.

## **Artikel 3 INTERNE KLACHTENBEHANDELING**

1. De klager probeert in eerste instantie in onderling overleg met de betrokken medewerker van KNAP Academie het probleem of de nalatigheid op te lossen. De klager doet dit binnen tien werkdagen na de dag waarop het probleem is ontstaan of ontdekt, bij gebreke waarvan een eventuele klacht niet meer in behandeling hoeft te worden genomen.

2. Indien het overleg tussen klager en betrokken medewerker niet tot een bevredigende oplossing leidt of gezien de aard van het probleem niet mogelijk is, wendt de klager zich vervolgens tot de directeur van KNAP Academie en vraagt hem als bemiddelaar te komen met een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht. De klacht dient schriftelijk gemotiveerd te worden ingediend door de klager bij de directeur binnen 1 week nadat klager en medewerker gezamenlijk niet tot een oplossing zijn gekomen, bij gebreke waarvan een eventuele klacht niet meer in behandeling hoeft te worden genomen.

3. Na binnenkomst van de klacht zal aan klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging worden gezonden. Vervolgens wordt er binnen tien werkdagen een afspraak met klager gemaakt om in de klacht te bemiddelen dan wel een oplossing te bieden.

4. Klager ontvangt binnen vijf werkdagen na het gesprek met de directeur een schriftelijke bevestiging van de door de directeur voorgestelde afhandeling van de klacht.

5. Indien de uitkomst van de interne klachtenafhandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie.

#### **Artikel 4 EXTERNE KLACHTENAFHANDELING**

1. KNAP Academie stelt een externe klachtencommissie in. Benoeming van de leden van de klachtencommissie gebeurt door de directeur van Knap Academie. De benoeming geldt voor drie jaar, waarna herbenoeming plaats kan vinden. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter van buiten de organisatie.

2. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de behandeling van een klacht, indien deze klacht, direct of indirect, op een gedraging van dit commissielid betrekking heeft. De directeur wijst in dit geval een vervangend lid aan. De klager kan de directeur gemotiveerd vragen een plaatsvervangend lid aan te wijzen.

#### **Artikel 5 TAAK EN BEVOEGDHEDEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. De commissie heeft tot taak om op basis van dit reglement, door het uitbrengen van een voor beide partijen bindend advies, een uitspraak te doen naar aanleiding van een klacht betreffende het handelen of nalaten van beklagde.

2. De klachtencommissie is bevoegd tot:

- Het inwinnen van informatie, welke noodzakelijk is voor de behandeling van klachten.
- Het raadplegen en inzien van documenten en dossiers.
- Het vragen aan de klager, om schriftelijk toestemming te geven zijn/haar gegevens in te zien en voor zover relevant voor de klacht - die over te nemen in het uit te brengen rapport.
- Het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.

3. De klachtencommissie wordt geleid en voorgezeten door een externe voorzitter, mw G.van Geffen. Deze externe voorzitter is in het dagelijks leven directeur van Seba Cultuurmanagement BV Haar Email adres is [g.vangeffen@seba.nl](mailto:g.vangeffen@seba.nl)

#### **Artikel 6 VOORWAARDEN VOOR BEHANDELING VAN DE KLACHT**

1. De klacht wordt door de commissie alleen in behandeling genomen nadat het probleem voor interne klachtenafhandeling is voorgelegd aan de betrokken medewerker en de directeur en er geen overeenstemming is bereikt over de afhandeling van de klacht.
2. De klager dient de klacht schriftelijk en persoonlijk ondertekend binnen zes weken na datum van de ontvangstbevestiging uit artikel 3.3 in te dienen bij de secretaris van de klachtencommissie, correspondentieadres: Groen van Prinsterenstraat 33 hs, 1051 EH Amsterdam.
3. De klacht vermeldt datum, tijd, plaats en beschrijving van het voorval waarover geklaagd wordt; de naam van de betrokken medewerker; en de naam en adres van de instelling waartoe de klager behoort en diens relatie met betrekking tot die instelling.
4. De klager dient schriftelijk te verklaren dat hij/zij zich aan het klachtenreglement zal onderwerpen.

## **Artikel 7 WIJZE VAN BEHANDELING VAN DE KLACHT**

1. De klager ontvangt binnen twee weken een bevestiging van de klacht, waarin opgenomen wordt hoe de procedure voor klachtenbehandeling verloopt.
2. De klachtencommissie zal de directeur en de betrokken medewerker tegelijkertijd een kopie van de bevestiging aan de klager doen toekomen.
3. De commissie stelt klager en beklagde in de gelegenheid te worden gehoord over wat in de klacht is verwoord. Op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de commissie kunnen partijen samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
4. De klachtencommissie kan zich laten bijstaan door (externe) deskundigen.
5. De klachtencommissie zal de directeur horen over zijn bemiddelingspoging.
6. De commissie en eventuele (externe) deskundige zijn tot geheimhouding verplicht.
7. Een klacht wordt binnen zes weken (30 werkdagen) door de commissie afgehandeld, in die zin dat de commissie een uitspraak doet. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld binnen de genoemde 30 werkdagen (6 weken). De klager ontvangt een toelichting op het uitsel en een indicatie van de termijn waarop uitsluitel gegeven zal worden.
8. De klachtencommissie streeft in beginsel naar een minnelijke schikking tussen klager en Knap Academie.
9. De klachtenafhandeling geschiedt onpartijdig en onbevooroordeeld.

## **Artikel 8 UITSPRAAK VAN DE KLACHTENCOMMISSIE**

1. De klachtencommissie doet zoveel mogelijk uitspraak bij consensus met in achtneming van de beginselen van redelijkheid en billijkheid.
2. De klachtencommissie kan verklaren dat (a) een klacht is opgelost, (b) ongegrond is of (c) gegrond is. Het advies van de klachtencommissie is voor KNAP Academie bindend. KNAP Academie zal eventuele consequenties van dit advies snel afhandelen
3. Het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, wordt schriftelijk kenbaar gemaakt aan de klager en degene over wie geklaagd wordt. Tevens gaat een afschrift naar de directeur.

## **Artikel 9 SLOTBEPALINGEN**

1. Voor een klager zijn geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht. Reis- en verblijfkosten, alsmede kosten verbonden aan het inschakelen van (juridische) hulp van derden, komen voor rekening van de klager.
2. De leden van de klachtencommissie en de eventueel geraadpleegde (externe) deskundigen hebben, ten aanzien van hetgeen hun ter kennis wordt gebracht bij de klachtenbehandeling, een geheimhoudingsplicht. Zij zijn uitdrukkelijk op deze geheimhouding gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij Knap Academie of bij de klachtencommissie heeft beëindigd. Zij, en zij die door hen geraadpleegd zijn, mogen niet in hun positie binnen Knap Academie worden geschaad doordat zij als commissielid, mediator of op andere wijze door de klachtencommissie gehoord of betrokken zijn.
3. De secretaris van de klachtencommissie houdt tijdens de behandeling van de klachten een archief bij. Dit archief is uitsluitend voor leden van de klachtencommissie toegankelijk. Na afronding van het onderzoek en advisering aan de directeur wordt het dossier tot 5 jaar na afhandeling van de klacht bewaard. De stukken die gedurende het onderzoek in bezit zijn van de leden van de klachtencommissie worden direct na afhandeling van de klacht vernietigd.
4. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur na consultatie van de voorzitter van de klachtencommissie.
5. Dit reglement is vastgesteld op 7 april 2014, en treedt per 1 mei 2014 in werking. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle klanten en betrokken partijen beschikbaar is.