



KLACHTENREGELING KENNISINSTITUUT GEMEENTEN OPLEIDINGEN, TRAININGEN EN E-LEARNING

Artikel 1 – Doel van de klachtenregeling

Kennisinstituut Gemeenten hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening, opleidingen, trainingen, e-learningmodules en overige activiteiten. Wij streven naar tevreden deelnemers, opdrachtgevers en andere betrokkenen.

Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat een deelnemer, opdrachtgever of andere belanghebbende niet tevreden is over een opleiding, docent, examen, dienstverlening of andere activiteit van Kennisinstituut Gemeenten. In dat geval biedt deze klachtenregeling een duidelijke en zorgvuldige procedure voor het indienen en behandelen van klachten.

Deze klachtenregeling heeft als doel:

- klachten op een transparante en zorgvuldige wijze af te handelen;
- de belangen van klagers te beschermen;
- de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend te verbeteren;
- te voldoen aan de kwaliteitseisen van het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO).

Artikel 2 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Kennisinstituut Gemeenten

Kennisinstituut Gemeenten B.V., gevestigd te Bedum.

Klager

Iedere deelnemer, opdrachtgever of andere belanghebbende die gebruikmaakt van de diensten van Kennisinstituut Gemeenten en een klacht wil indienen.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over een opleiding, training, docent, examen, dienstverlening, organisatie of andere activiteit van Kennisinstituut Gemeenten.

Klachtenfunctionaris

De persoon die namens Kennisinstituut Gemeenten verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Een externe en onafhankelijke deskundige die een klacht behandelt indien de klager niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend.

Dit kan:

Per e-mail



info@kennisinstituutgemeenten.nl

Per post
Kennisinstituut Gemeenten B.V.
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Molenweg 22
9781 GM Bedum

De klacht bevat ten minste:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- eventuele relevante documenten of bewijsstukken.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4 – Behandeling van klachten

Stap 1 – Ontvangstbevestiging

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.

In deze bevestiging wordt vermeld:

- dat de klacht is ontvangen;
- op welke datum de klacht is ontvangen;
- wie de klacht behandelt;
- de verdere procedure.

Stap 2 – Onderzoek

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en objectief.

Indien nodig worden:

- betrokken medewerkers gehoord;
- relevante documenten geraadpleegd;
- aanvullende vragen gesteld aan de klager.

Alle betrokkenen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.

Stap 3 – Inhoudelijke reactie

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.

Deze reactie bevat:

- een samenvatting van de klacht;



- de uitkomsten van het onderzoek;
- het oordeel van Kennisinstituut Gemeenten;
- eventuele maatregelen die worden genomen.

Stap 4 – Verlenging van de behandelingstermijn

Indien de aard van de klacht daartoe aanleiding geeft en een zorgvuldige behandeling meer tijd vereist, kan de behandelingstermijn worden verlengd.

De klager wordt hiervan vóór afloop van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

Daarbij wordt aangegeven:

- waarom uitstel noodzakelijk is;
- welke aanvullende stappen worden genomen;
- binnen welke termijn een definitieve reactie mag worden verwacht.

Artikel 5 – Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De informatie die tijdens de behandeling van een klacht wordt verstrekt, wordt uitsluitend gebruikt voor de beoordeling en afhandeling van de klacht.

De gegevens worden niet gedeeld met derden, tenzij:

- dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht;
- de wet daartoe verplicht;
- de klager hiervoor toestemming heeft gegeven.

Artikel 6 – Onafhankelijke beroepsmogelijkheid

Indien de klager zich niet kan verenigen met de uitkomst van de interne klachtenbehandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

Kennisinstituut Gemeenten heeft hiervoor aangewezen:

Gro Academie

als onafhankelijk klachtenfunctionaris en beroepsinstantie.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht opnieuw en kan partijen verzoeken aanvullende informatie te verstrekken.

Het oordeel van de onafhankelijke klachtenfunctionaris is voor Kennisinstituut Gemeenten bindend.

Eventuele maatregelen die voortvloeien uit deze uitspraak worden binnen een redelijke termijn uitgevoerd.



Deze beroepsmogelijkheid laat het recht van partijen om zich tot de bevoegde rechter te wenden onverlet.

Artikel 7 – Registratie van klachten

Kennisinstituut Gemeenten houdt een klachtenregister bij.

Van iedere klacht worden ten minste de volgende gegevens vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- naam van de klager;
- aard van de klacht;
- datum van afhandeling;
- wijze van afhandeling;
- eventuele verbetermaatregelen.

Het klachtenregister wordt gebruikt voor kwaliteitsverbetering van de organisatie, opleidingen en dienstverlening.

Artikel 8 – Bewaartermijn

Klachten en bijbehorende documenten worden gedurende een periode van minimaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.

Na afloop van deze termijn worden de gegevens vernietigd, tenzij een wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang aanleiding geeft tot een langere bewaartermijn.

Artikel 9 – Verbetermaatregelen

Kennisinstituut Gemeenten beschouwt klachten als een belangrijk instrument voor kwaliteitsverbetering.

Indien uit een klacht blijkt dat verbetering noodzakelijk is, worden passende maatregelen getroffen. Deze maatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op:

- lesmateriaal;
- opleidingsinhoud;
- examinering;
- communicatie;
- administratieve processen;
- docentinzet;
- dienstverlening.

Jaarlijks worden de ontvangen klachten en verbetermaatregelen geëvalueerd als onderdeel van het kwaliteitsbeleid van Kennisinstituut Gemeenten.

Artikel 10 – Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar en wordt beschikbaar gesteld via de website van Kennisinstituut Gemeenten. Op verzoek wordt kosteloos een exemplaar verstrekt aan deelnemers, opdrachtgevers en andere belanghebbenden.