

Klachtenprocedure KIEM-trainingen

Wij vinden het belangrijk dat onze opdrachtgevers en deelnemers tevreden zijn over de ondersteuning en begeleiding die zij ontvangen in onze programma's. 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.

KIEM-trainingen zal al het mogelijke in het werk stellen om u een kwalitatief hoogwaardige en professionele dienstverlening te bieden. Hierbij is KIEM-trainingen gehouden aan de beroepscode voor HRD-specialisten van het NVO2.

Het kan echter voorkomen dat er onverhoopt zaken anders lopen dan verwacht.

KIEM-trainingen geeft er de voorkeur aan dat u de klachten direct bespreekt met de trainer/opleider. Wordt de klacht daarmee niet naar tevredenheid opgelost dan heeft KIEM-trainingen een klachtenregeling ontwikkeld. Deze procedure geldt voor alle soorten klachten.

Komt u met de betreffende persoon niet tot een oplossing van uw klacht, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij:

KIEM-trainingen
t.a.v. de directie
Gerrit van Stellingwerfstraat 10
3812 SL Amersfoort of via e-mail: info@kiemtrainingen.nl

Algemene Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

KIEM-trainingen

Kiem-trainingen of degene die onder verantwoordelijkheid van KIEM-trainingen werkzaamheden verricht.

Klacht

Elk door de opdrachtgever of deelnemer schriftelijk aan de directie kenbaar gemaakt ongenoegen over de wijze waarop de dienstverlening van KIEM-trainingen heeft plaatsgevonden.

Klager

Opdrachtgever of deelnemer van de open programma's dan wel maatwerkprogramma's van KIEM-trainingen die een klacht indient bij de directie. Opdrachtgever is de persoon die eindverantwoordelijk is voor het aangaan van een opdracht of opleidingstraject met KIEM-trainingen.

Beklaagde

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

Artikel 2 Uitgangspunten bij de klachtenafhandeling

1. Klagers en medewerkers van KIEM-trainingen hebben een eigen verantwoordelijkheid voor het wegnemen 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 directie en in laatste instantie bij een onafhankelijk klachtenbemiddelaar.
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 directie en de onafhankelijk klachtenbemiddelaar 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 door beide partijen als vertrouwelijk aangemerkt.

Artikel 3 Klachtenbehandeling

1. Kleine organisatorische klachten kunnen direct worden opgelost.
2. De klager probeert in eerste instantie in onderling overleg met de betrokken medewerker van KIEM-trainingen 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. De beklaagde maakt een verslag welke door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Zodra KIEM-trainingen naar tevredenheid van de klager diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van dit reglement.
4. Indien het overleg tussen klager en betrokken medewerker niet tot een bevredigende oplossing leidt, wendt de klager zich vervolgens tot de directie van KIEM-trainingen en vraagt haar als bemiddelaar te komen 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.
5. De klacht dient schriftelijk gemotiveerd te worden ingediend door de klager bij de directie 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. De klacht bevat in ieder geval:
 - a. naam en adres van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een nauwkeurige omschrijving van de klacht
6. Er wordt getracht de klacht binnen vier weken af te handelen. De afhandeling kan vanwege bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijke mededeling gedaan aan zowel de klager als de beklaagde onder vermelding van de reden van de vertraging in de klachtenafhandeling.
7. Indien de uitkomst van de interne klachtenafhandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar.

Artikel 4 Niet ontvankelijke klacht

- KIEM-trainingen is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld.
 - b. eenduidig vaststaat dat niet KIEM-trainingen - of de persoon die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van KIEM-trainingen- maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - c. die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest.
 - e. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
- Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 5 Hoorplicht

1. KIEM-trainingen stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Plaats en tijdstip van de hoorzitting wordt door KIEM-trainingen bepaald.
2. Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging van de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door KIEM-trainingen bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door KIEM-trainingen wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 6 Afhandeling

1. Indien de klager of degene op wiens gedraging wordt geklaagd geen gebruik maken van hoor-/wederhoor, inlichtingen verstrekken of stukken te overleggen of anderszins niet meewerkt aan het onderzoek, handelt KIEM-trainingen de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. KIEM-trainingen stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van KIEM-trainingen kan door de klager binnen vier weken beroep worden aangetekend. In dat geval zal KIEM-trainingen de zaak voorleggen aan een onafhankelijke klachtenbemiddelaar. De uitspraak van bemiddelaar is bindend voor zowel klager als KIEM-trainingen. De kosten van de bemiddeling zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld.
4. Wanneer u samen met KIEM-trainingen binnen de termijn niet tot een oplossing bent gekomen kunt u een beroep doen op de beroepsvereniging waarbij KIEM-trainingen is aangesloten. Het adres van deze vereniging vindt u hieronder. De uitspraak van deze beroepsvereniging is dan bindend.

Raad van Toezicht NVO2
Postbus 88
3970 AB Driebergen

KIEM-trainingen is lid van de Beroepsvereniging NVO2, Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in Ontwikkelen en Opleiden (NV02). Eenieder heeft het recht een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht van deze vereniging over het niet naleven van de beroepscode.

5. KIEM-trainingen draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende klachten. Uw klacht wordt bewaard tot twee jaar na afhandeling.

Artikel 7 Slotbepaling

Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van deze regeling is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft binnen een half jaar voor inwerkingtreding van de regeling heeft plaatsgevonden, met inachtneming van deze regeling behandeld.

Deze klachtenregeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2013 en is voor het laatst gecontroleerd en herzien in januari 2017.

Deze klachtenregeling is onderdeel van de Algemene Voorwaarden van KIEM-trainingen zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Amersfoort, onder nummer 32121076. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling KIEM-trainingen".