



KOI probeert u zo goed mogelijk op te leiden en te informeren. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kunnen er dingen anders lopen dan u verwacht had. Dat kan aanleiding geven tot een klacht. Het is zowel voor uzelf als voor ons van belang dat u ons laat weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om, samen met u, naar een oplossing te zoeken. KOI kan tenslotte van uw klacht leren. U kunt erop vertrouwen dat wij uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zullen gaan.

**Wat is een klacht?**

Onder een "klacht" verstaan wij een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw training/opleiding maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen zaken van organisatorische aard.

**Bij wie kunt u met uw klacht terecht?**

Wij adviseren u uw klacht in eerste instantie te bespreken met degene op wie uw klacht betrekking heeft. U geeft de ander dan de gelegenheid eventuele tekortkomingen of fouten te erkennen. Misverstanden kunnen rechtgezet worden.

Het kan zijn dat uw klacht met de betrokkene niet naar tevredenheid is opgelost. Ook kan het voorkomen dat u uw probleem of klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) kunt of wilt bespreken.

U kunt uw klacht dan mondeling of schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van KOI zijnde de eigenaar dhr L. Keuvelaar. Binnen 4 weken zal de klachtenfunctionaris op uw klacht reageren. Afhankelijk van de aard van de klacht zal deze binnen een termijn van een half jaar afgehandeld zijn. Indien er langere tijd nodig is om uw klacht af te handelen dan wordt u in de termijn van een half jaar geïnformeerd over de eventuele duur van de afhandeling van de klacht. Uw klacht zal worden geregistreerd in het klachten register en tenminste 5 jaar worden bewaard na afhandeling. Gedurende deze 5 jaar heeft u ten alle tijden het recht uw klacht in te zien.

**Opvang en bemiddeling door de klachtenfunctionaris**

Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt. De klachtenfunctionaris geeft u voorlichting over de klachtenprocedure.

Deze informeert zo spoedig mogelijk de betrokkenen over uw klacht met het verzoek hierop een reactie te geven. Wanneer de functionaris een reactie heeft ontvangen wordt u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. Als u dat wenst kan de functionaris een gesprek organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft, waarbij deze eventueel als onpartijdige gesprekspartner aanwezig kan zijn.

**Geheimhouding**

De klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht aan anderen bekend gemaakt.

**Behandeling door de Klachtenfunctionaris**

Wanneer de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, dan is op dit geschil Nederlands recht van toepassing. De wederpartij verklaart zich door aanneming van de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden akkoord met deze rechtskeuze. Alle geschillen die voortvloeien uit een overeenkomst waarbij KOI partij is, zullen worden voorgelegd aan de arrondissementsrechtbank te Rotterdam, dan wel een andere, naar keuze van KOI met uitzondering van geschillen die van rechtswege moeten worden voorgelegd aan de kantonrechter. Eventuele uitspraken door de rechter zijn voor KOI bindend. De afhandeling van de klacht zal, na de uitspraak van de rechter, zo snel als mogelijk worden afgehandeld.