



## **Klachtenregeling Kwartiermakersgilde**

Versie 1.1  
Datum: 11 april 2022  
Status: definitief



# Inhoudsopgave

## Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1. Klachtenregeling.....	3
2. Afhandelingstermijnen.....	4
3. Registratie.....	4
4. Beroepsinstantie.....	4
5. Publieke communicatie over de klachtenregeling.....	4



## 1. Klachtenregeling

Iedere cursist en/of klant (indien een bedrijf een medewerker als cursist opgeeft) heeft altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

In alle gevallen kun je je klacht indienen via [klachten@kwartiermakersgilde.nl](mailto:klachten@kwartiermakersgilde.nl). Deze mail komt terecht bij de opleidingscoördinator en zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De opleidingscoördinator is tevens de vertrouwenspersoon binnen het Kwartiermakersgilde. De opleidingscoördinator zal de ontvangst van de klacht bevestigen en binnen vier weken hierop reageren.

De cursist of klant kan een klacht indienen indien:

- men niet eens is met een besluit zoals m.b.t. certificering
- men te maken heeft met ongewenst gedrag
- men onbehoorlijk behandeld is
- er sprake is van wetenschappelijke integriteit
- er sprake is van misstanden of
- als men een andere klacht heeft

### Toelichting

In het geval van ongewenst gedrag, kan men terecht bij een vertrouwenspersoon. De opleidingscoördinator is de vertrouwenspersoon.

Deze vertrouwenspersoon is er om:

- de cursist op te vangen, advies te geven en ondersteuning te verlenen.
- de cursist te informeren over de verschillende wegen die openstaan om het probleem op te lossen of om een klacht in te dienen.
- de cursist te begeleiden als je de zaak wilt laten bemiddelen of als je een klacht wilt indienen bij de klachtencommissie.
- te zorgen dat de cursist, indien nodig, adequate nazorg krijgt.

Er kan sprake zijn van een misstand:

- als iemand de wet overtreedt;
- als iemands gezondheid of veiligheid in gevaar dreigt te worden gebracht;
- als het functioneren van het Kwartiermakersgilde dreigt te worden belemmerd door onbehoorlijk gedrag of nalatigheid.

### Informatie

Bij het indienen van een klacht, zijn in ieder geval de volgende gegevens noodzakelijk:

- naam, adres, woonplaats en telefoonnummer
- een duidelijke omschrijving van type klacht die wordt ingediend (zie de lijst hierboven)
- de argumenten voor de klacht (liefst zo specifiek mogelijk)

Het tijdstip van ontvangst van de email met de klacht, zal als ontvangstmoment van de klacht dienen.



## 2. Afhandelingstermijnen

De ontvangst van een klacht wordt binnen 5 werkdagen worden bevestigd.

De afhandelingstermijn van een klacht is vier weken. Indien dit termijn door omstandigheden niet haalbaar blijkt, zal dit gemotiveerd worden doorgegeven aan de indiener van de klacht. Er zal dan een aangepaste redelijke afhandelingstermijn worden aangegeven.

## 3. Registratie

Iedere melding van ongewenst gedrag of ingediende klacht, alsmede alle aanvullende informatie en informatie-uitwisseling, zal door de opleidingscoördinator worden geregistreerd en bewaard.

De bewaartermijn is 1 jaar na afhandeling van de opleiding c.q. 1 jaar na een uitspraak van de beroepsinstantie in het geval van een beroep.

Alle informatie is vertrouwelijk en zal met grote terughoudendheid door de opleidingsmanager gedeeld worden. Het delen van informatie is uitsluitend bedoeld voor afhandeling van de klacht. Zo nodig zal de opleidingsmanager hierover afspraken maken met de indiener, bijvoorbeeld als het betrekking heeft op de naam van de indiener.

## 4. Beroepsinstantie

Iedere indiener van een klacht, kan bij ontevredenheid over de uitkomst of over de wijze van afhandeling door de Kwartiermakersgilde BV, altijd een klacht hierover indienen bij Chronoz, de heer Pim Honig. Dit kan via [pim.honig@chronoz.nl](mailto:pim.honig@chronoz.nl).

De termijn voor zo'n beroep is een half jaar na de afhandeling vanuit de opleiding.

Deze beroepsmogelijkheid zal nooit in de plaats komen van de juridische mogelijkheid van klanten om hun recht te halen via een rechter.

De uitkomsten van het oordeel van de Stichting Kwartiermakersgilde zijn echter bindend voor Kwartiermakersgilde BV.

Het Kwartiermakersgilde is (nog) niet aangesloten bij een geschillencommissie of beroepsinstantie.

## 5. Publieke communicatie over de klachtenregeling

Op de website zal de volgende communicatie over de klachtenregeling worden opgenomen.

*Ben je het niet eens met een beslissing van het Kwartiermakersgilde of het gedrag van een medecursist, docent of medewerker? Probeer er dan eerst onderling uit te komen. Als je er samen niet uitkomt of als je degene waarover de klacht gaat niet (zelf) wilt aanspreken, kun je een klacht indienen.*

*Je kunt een klacht indienen indien:*

- *Je niet eens met een besluit zoals m.b.t. certificering*
- *Je te maken hebt met ongewenst gedrag*
- *Je onbehoorlijk behandeld bent*
- *Er sprake is van wetenschappelijke integriteit*
- *Er sprake is van misstanden of*
- *Als je een andere klacht hebt*



*Bij het indienen van een klacht, zijn in ieder geval de volgende gegevens noodzakelijk:*

- *je naam, adres, woonplaats en telefoonnummer*
- *een duidelijke omschrijving van type klacht die je indient (zie de lijst hierboven)*
- *De argumenten voor je klacht (liefst zo specifiek mogelijk)*

*Het tijdstip van ontvangst van de email met de klacht, zal als ontvangstmoment van de klacht dienen.*

*Mocht dat voor jou nog onvoldoende onafhankelijkheid bieden of mocht je ontevreden zijn over de afhandeling van een klacht, staat het je ook altijd vrij om contact op te nemen met het bestuur van de Stichting Kwartiermakersgilde.*