

Klachtenregeling

The Knowledge doet er alles aan om de kwaliteit van onze diensten te waarborgen en hecht waarde aan tevreden relaties. Desondanks kan het toch voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening.

Hoe dient u een klacht in?

In het algemeen kunnen klachten tijdens een goed gesprek (telefonisch of persoonlijk) worden opgelost. Wij verzoeken u dan ook om eerst contact op te nemen met The Knowledge op 013 571 3822.

Mocht uw klacht na een gesprek niet opgelost zijn, verzoeken wij u om uw klacht per e-mail of per post te sturen naar The Knowledge.

Per e-mail: klachtenafhandeling@theknowledge.nl

Per post: The Knowledge

T.a.v. klachtencommissie

Postbus 5068

5004 EB Tilburg

Verloop van de procedure

Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uiteraard nemen wij uw klacht direct in behandeling. Na schriftelijke ontvangst van uw klacht, wordt deze in het klachtenregister opgeslagen.

De klacht wordt binnen een termijn van 2 werkweken door een medewerker van de klachtencommissie in behandeling genomen. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht dit onverwacht niet lukken, dan wordt u uiteraard hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Na afronding van uw klacht ontvangt u een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de klachtenprocedure. Mocht de klacht niet worden opgevolgd door een van onze medewerkers dan kunt u direct contact opnemen met de directie. Mocht de directie hier geen gehoor aan geven kunt u contact opnemen met het NRTO.

Omgang met de informatie

Alle aspecten van een klacht en de afhandeling ervan worden zorgvuldig vastgelegd in het klachtenregister. Uiteraard wordt er zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgegaan. In sommige situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies bij een professionele onafhankelijke instantie in te winnen. Bij het indienen van een schriftelijke klacht kunt u om toestemming gevraagd worden om kopieën van relevante stukken ter beschikking te stellen aan eventuele derden. De professionele onafhankelijke instantie zal uiteraard ook zorgvuldig en vertrouwelijk omgaan met de informatie.

Het is altijd fijn om complimenten te krijgen, maar waarderen het ook wanneer u een klacht meldt. Het geeft ons een tweede kans. Wij zullen uiteraard alle gegronde klachten meenemen in onze evaluaties binnen The Knowledge.