

Klachtenregeling

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

Hoe dien je een klacht in?

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

Mocht jouw klacht na een gesprek niet opgelost zijn, verzoeken wij je om jouw 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 jouw klacht krijg je binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uiteraard nemen wij jouw klacht direct in behandeling. Na schriftelijke ontvangst van jouw 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 jouw klacht binnen 4 weken af te handelen. Mocht dit onverwacht niet lukken, dan word je uiteraard hierover geïnformeerd en op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Na afronding van jouw klacht ontvang je een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de klachtenprocedure. Mocht de klacht niet worden opgevolgd door een van onze medewerkers dan kun je direct contact opnemen met de directie. Mocht de directie hier geen gehoor aan geven, dan kun je contact opnemen met het NRTO. Wanneer je ontevreden bent met de klachtenafhandeling, kun je in beroep gaan bij de rechtbank.

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 kan het zijn dat we toestemming vragen 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 je een klacht meldt. Het geeft ons een tweede kans. Wij zullen uiteraard alle gegronde klachten meenemen in onze evaluaties binnen The Knowledge.

Hoofdkantoor

Kranenberg 11-13

5047 TR Tilburg

013 571 38 22