



## B13.037

### Klachtenregeling bij scholingsactiviteiten van de KNOV

Versie d.d. 20 juni 2013

Synergy: D-DESKB

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over (de uitvoering van) scholingsactiviteiten van de KNOV, dan wel anderszins klachten hebben, dan bestaat daarvoor deze klachtenregeling.

#### Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Deelnemer*: iedereen die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door de KNOV georganiseerde scholingsactiviteit.
- *Cursusorganisator*: de persoon die namens de KNOV de scholingsactiviteit regelt.
- *Trainer/docent*: de persoon die namens de KNOV de scholingsactiviteit uitvoert.
- *Klacht*: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een scholingsactiviteit van de KNOV.
- *Klager/klaagster*: degene die een schriftelijke klacht indient.
- *KNOV*: de Koninklijke Nederlandse Organisatie van Verloskundigen.
- *Klachtenprocedure*: afhandeling van een ingediende klacht.

#### Doel van de klachtenregeling

Voor een zorgvuldige omgang met deelnemers aan een scholingsactiviteit, is het gewenst dat deze zich met eventuele klachten over de uitvoering daarvan kunnen wenden tot de KNOV.

#### Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

Wij verzoeken u uw eventuele klacht mondeling (ter plaatse) te bespreken met de cursusorganisator of trainer/docent. Mocht deze bespreking niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kunt u uw klacht, tot maximaal 1 maand na afloop van de scholingsactiviteit, schriftelijk of per e-mail kenbaar maken aan de KNOV. Bij de behandeling van klachten past de KNOV het principe van hoor en wederhoor toe.

Contactgegevens: KNOV, Postbus 2001, 3500 GA Utrecht, e-mail: [info@knov.nl](mailto:info@knov.nl).

#### Klachtenprocedure

1. Zo mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager/klaagster overlegd om tot een oplossing te komen. Blijft de klager/klaagster ontevreden, dan wordt hij/zij verzocht om de klacht, schriftelijk of per e-mail, in te dienen bij de directeur van de KNOV.
2. Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken mondeling, schriftelijk of per e-mail gereageerd. Is de klager/klaagster akkoord met de reactie op de klacht, of reageert hij/zij niet binnen vier weken op dit bericht, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
3. Indien de klager/klaagster vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld of het ongenoegen niet is weggenomen, dan kan de klacht in tweede instantie worden voorgelegd aan het bestuur van de KNOV. Ook dit dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren.
4. Ook op een aan het bestuur van de KNOV voorgelegde klacht wordt binnen zes weken schriftelijk of per e-mail gereageerd. De uitspraak van het bestuur is bindend en wordt voor een periode van 5 jaar bewaard.