

## Klachtenregeling Tao of Care B.V.

### Artikel 1 Definities

1. Organisatie: Tao of Care BV, gevestigd te Amsterdam
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training van de organisatie
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij de organisatie

### Artikel 2 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk (digitaal of per post) en ondertekend in bij de directie van de organisatie
2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
3. De organisatie kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste of tweede lid voldoet, mits de klager van de onvolkomenheid van de klacht op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.

### Artikel 3 Klachtenregistratie

1. Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld. De indiening van de klachten alsmede de wijze van afhandeling ervan worden geregistreerd. Hiertoe wordt een klachtdossier geformeerd, waarin ten minste de volgende gegevens worden opgenomen:
  - De NAW gegevens van de klager;
  - De indieningsdatum van de klacht;
  - Een omschrijving van de klacht;
  - De datum en de wijze van afhandeling van de klacht;
  - De gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht;
  - De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld);
2. De gegevens uit het klachtdossier worden gedurende de periode van twee jaar nadat de klacht door de organisatie is afgehandeld bewaard.

### Artikel 4 Ontvangstbevestiging

1. De organisatie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandeling termijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord.
2. De organisatie zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

## Artikel 5 Niet verplicht in behandeling nemen

1. De organisatie is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 5, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van de justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 6 Toezendplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken verzonden.

## Artikel 7 Hoorplicht

1. De organisatie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord;
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord;
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

## Artikel 8 Antwoordtermijn

1. De organisatie handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan geldt lid twee van dit artikel.
2. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

## Artikel 9 Afhandeling en beroep

1. De organisatie stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt;
2. De klager die niet akkoord gaat met het door de klachtverantwoordelijke ingenomen standpunt, wordt in de gelegenheid gesteld tot het geven van een reactie.

3. Als er na sluiting van de standpuntwisseling<sup>1</sup> nog steeds sprake is van een blijvend geschil<sup>2</sup> schakelt de organisatie de heer H. van Waarde (hugovanwaarde@planet.nl) in. Hij treedt op als onafhankelijk derde en de klager wordt erop gewezen dat hij binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht kan indienen bij deze onafhankelijke derde.
4. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor de organisatie; eventuele consequenties worden door de organisatie snel afgehandeld.

---

<sup>1</sup> Het moment van 'sluiting van de standpuntwisseling' is geen statisch gegeven. Dit kan bijvoorbeeld na twee of drie keer over en weer reageren het geval zijn. Doel van dit deel van de bepaling is om, uiteraard binnen de perken, gelegenheid te bieden de klacht nog onderling op te lossen en een (te) snelle gang naar een onafhankelijke derde te voorkomen.

<sup>2</sup> Met een blijvend geschil wordt een geschil bedoeld dat ook na het doorlopen van de interne vervolprocedure nog niet is opgelost.