

## Klachtenregeling

Klachtenregeling TACTESS Training B.V. inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

### Overwegende

Dat het voor een zorgvuldige omgang met een opdrachtgever en deelnemers gewenst is dat deze zich met een eventuele klacht over de uitvoering van een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject kan wenden tot een klachtencommissie indien bespreking van zijn/haar onvrede met de trainer/opleider/coach/adviseur van TACTESS Training B.V. niet tot een bevredigend resultaat leidt.

### Artikel 1: Begrippen

*Deelnemer:* Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject van TACTESS Training B.V. of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

*Klachtencommissie:* De klachtencommissie van TACTESS Training B.V. inzake cursussen, trainingen, opleidingen, coaching of begeleidingstrajecten.

*Directie:* De directie van TACTESS Training B.V.

*Cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject:* De cursus, training, opleiding, coaching, begeleidingstraject of enige andere bijeenkomst die door of namens TACTESS Training B.V. wordt aangeboden of georganiseerd.

*Docent/trainer/opleider/coach/adviseur:* De persoon die in opdracht van TACTESS Training B.V., (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidings-traject uitvoert.

*Klacht:* Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

*Klager:* Degene die een schriftelijke klacht bij de Klachtencommissie heeft ingediend.

### Artikel 2: Ontvankelijkheid

1. De deelnemer die aan de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject deelneemt of heeft deelgenomen, kan tot een maand na afsluiting van de cursus, training, opleiding, coaching of het begeleidingstraject een schriftelijke klacht indienen via [klacht@tactess.nl](mailto:klacht@tactess.nl) over de uitvoering van de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject indienen bij de klachtencommissie.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat betrokkene zijn of haar klacht eerder indiende.

3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreeerde klachten en afhandeling hiervan worden voor een periode van drie jaar bewaard.

### **Artikel 3: Samenstelling van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van TACTESS Training B.V., (onderdelen van) de betreffende cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft en een leidinggevende of (extern ingehuurde) trainer of adviseur van TACTESS Training B.V. Laatstgenoemde is niet diegene die de (onderdelen van) de betreffende cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject uitgevoerd heeft. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtenprocedure.

### **Artikel 4: Taak van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeur.

### **Artikel 5: Klachtenprocedure**

1. Nadat de klacht is ingediend, krijgt de klager binnen vijf werkdagen een bericht dat zijn of haar klacht door TACTESS Training B.V. is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk, dan laat hij dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk, dan zal de persoon die in opdracht van TACTESS Training B.V. (onderdelen van) de cursus, training, opleiding, coaching of begeleidingstraject heeft uitgevoerd, een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur in elkaars aanwezigheid.

### **Artikel 6: Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid**

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel. Dit oordeel heeft het karakter van een schriftelijk advies aan de directie.
2. De klachtencommissie zendt tevens een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Verlenging van de in lid 1 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
4. Is verlenging noodzakelijk, dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
5. Indien klager niet akkoord is met het oordeel van de klachtencommissie zoals gesteld in artikel 6.1, kan klager binnen 2 weken een gemotiveerd bezwaar hiertegen indienen bij de directie. De directie neemt dit bezwaar mee in haar reactie (zie artikel 7.1).

## Artikel 7: Reactie directie

1. Uiterlijk twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maakt de directie haar schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend. Deze reactie geldt als uitspraak op de klachtenprocedure.
2. De directie zendt binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie een afschrift van haar reactie aan de klager en de betrokken trainer/opleider/coach/adviseur.
3. Verlenging van deze termijn is met maximaal twee weken mogelijk. Deze verlenging wordt eveneens schriftelijk bekend gemaakt aan de klager en de betrokken docent/trainer/opleider/coach/adviseur.
4. Indien de uitspraak van de directie niet leidt tot een acceptabele uitkomst voor klager en/of klachtencommissie, is er beroepsmogelijkheid bij de onafhankelijke derde, te weten Jan Baan, baan@leadershipdynamics.nl, niet werkende voor TACTESS Training B.V. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.
5. Klager of klachtencommissie kan hiertoe binnen twee weken een verzoek indienen bij de directie.
6. In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel aan klager als betrokken trainer/opleider/coach/adviseur de uitspraak worden verstuurd. Alle consequenties die uit deze bindende uitspraak voortkomen, worden schriftelijk vastgelegd en zowel aan klager als betrokken docent/trainer/opleider/ coach/adviseur verstuurd.
7. Consequenties van de bindende uitspraak zullen door TACTESS Training B.V. worden afgehandeld.