

**De klachtenregeling van Karma Trainingen** is opgesteld om klachten over onze organisatie en trainingen zorgvuldig en constructief te behandelen. Deze klachtenregeling biedt de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen een medewerker van Karma Trainingen of over de organisatie in het algemeen. Klachten zijn vaak persoonlijke ervaringen of conflicten die een klager heeft met Karma Trainingen. Ons doel is om deze ervaringen/conflicten op een zorgvuldige en constructieve wijze op te lossen en hieruit lering te trekken om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren.

## Inhoudsopgave

- Artikel 1: Definities
- Artikel 2: Algemeen
- Artikel 2.1: Wie kan de klacht indienen?
- Artikel 2.2: Kan ik mijn klacht anoniem indienen?
- Artikel 2.3: Tegen wie is mijn klacht gericht?
- Artikel 2.4: Wanneer kan ik mijn klacht indienen?
- Artikel 3: Procedure
- Artikel 3.1: Hoe dien ik mijn klacht in?
- Artikel 3.2: Wat moet ik in de klacht vermelden?
- Artikel 3.3: Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?
- Artikel 4: Klachtbehandeling
- Artikel 4.1: Ik heb mijn klacht ingediend, wat nu?
- Artikel 5: Beraadslaging en uitspraak
- Artikel 5.1: Beraadslaging
- Artikel 5.2: Gegrondverklaring
- Artikel 5.3: Verbetervoorstellen
- Artikel 5.4: Uitspraak
- Artikel 6: Kosten
- Artikel 7: Verslaglegging
- Artikel 8: Tijdslijn

---

## Artikel 1: Definities

- **Organisatie:** Karma Trainingen.
- **De klachtencommissie:** De klachtencommissie van Karma Trainingen. Deze commissie wordt door de directie van Karma Trainingen benoemd en ontslagen en bestaat uit ten minste vier leden: drie medewerkers van Karma Trainingen – waarvan één ambtelijk secretaris – en een externe onafhankelijke voorzitter. De klachtencommissie heeft een geheimhoudingsplicht aangaande de interne klachten en heroverwegingsverzoeken.
- **Klager:** De natuurlijke of rechtspersoon die de klacht indient.
- **Gedraging:** Enig handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een professional of cliënt.
- **Klacht:** Elke uiting van onvrede door een belanghebbende inzake de organisatie Karma Trainingen, haar medewerkers en diensten.
- **Belanghebbende:** Iemand die betrokken is bij een besluit of geschil en daar (rechtstreeks) belang bij heeft.

## Artikel 2: Algemeen

Wanneer een belanghebbende van mening is niet op de juiste manier behandeld of geïnformeerd te zijn door Karma Trainingen, heeft deze de mogelijkheid om via de klachtenprocedure – zoals hierna beschreven – een klacht in te dienen.

### **Artikel 2.1: Wie kan de klacht indienen?**

a) Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die betrokken is bij Karma Trainingen en daarover een klacht heeft. b) Indien de klager niet in staat is de klacht zelfstandig in te dienen, kan deze zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 2.2: Kan ik mijn klacht anoniem indienen?**

Nee, anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Alle klachten worden uiterst serieus genomen en er wordt vertrouwelijk mee omgegaan. Voor een correcte afhandeling, bijvoorbeeld door een bemiddelingsgesprek met de beklagde, kan het noodzakelijk zijn dat de beklagde weet wie de klager is.

### **Artikel 2.3: Tegen wie is mijn klacht gericht?**

a) Tegen de organisatie Karma Trainingen in het algemeen; b) Tegen de gang van zaken rondom een specifieke training of dienst van Karma Trainingen; c) Tegen een besluit of handeling van een specifieke medewerker van Karma Trainingen.

### **Artikel 2.4: Wanneer kan ik mijn klacht indienen?**

Een klacht dient tijdig te worden ingediend, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan, tenzij naar het oordeel van de klachtencommissie de klager redelijkerwijs niet eerder in staat kon worden geacht de klacht in te dienen, of namens hem/haar in te laten dienen.

---

## Artikel 3: Procedure

### **Artikel 3.1: Hoe dien ik mijn klacht in?**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail via [klachten@karmatrainingen.nl](mailto:klachten@karmatrainingen.nl) t.a.v. de klachtencommissie van Karma Trainingen. Mondelinge klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Artikel 3.2: Wat moet ik in de klacht vermelden?**

a) De naam van de klager; b) Over welke training, dienst of persoon er geklaagd wordt; c) Een korte en duidelijke omschrijving van de klacht, onderbouwd met feiten.

### **Artikel 3.3: Hoe weet ik of de klacht is ontvangen?**

De klager ontvangt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging met een kopie van deze klachtenregeling.

---

## Artikel 4: Klachtbehandeling

### Artikel 4.1: Ik heb mijn klacht ingediend, wat nu?

a) De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling. b) De behandeling van de klacht gebeurt nooit door een medewerker die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. c) Na ontvangst van de klacht wordt deze direct toegezonden aan de leden van de klachtencommissie, ter beoordeling van de ontvankelijkheid aan de hand van de volgende criteria:

- Klager, of degene namens wie de klacht wordt ingediend, dient – naar het oordeel van de klachtencommissie – rechtstreeks in zijn/haar belang getroffen te zijn door de procedure of persoon waarover geklaagd wordt;
  - Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien de klager geen belanghebbende is zoals gedefinieerd in artikel 2.1;
  - Karma Trainingen is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager of het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - Een klacht dient tijdig – doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan – te worden ingediend (zie artikel 2.4);
  - Een klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien deze – naar het oordeel van de klachtencommissie – betrekking heeft op een interne beoordeling waar geen beroepsmogelijkheid voor is. d) Het besluit of de klacht ontvankelijk of niet-ontvankelijk is, geschiedt door de klachtencommissie met meerderheid van stemmen. Bij het staken der stemmen beslist de externe en onafhankelijke voorzitter. e) Klager ontvangt binnen zes weken na ontvangst van de klacht bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard en informatie over een eventueel vervolg van de procedure. f) Indien de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, ontvangt klager hierover een toelichting. g) Indien klager besluit de klacht in te trekken, wordt enkel de klacht gearchiveerd ten behoeve van de kwaliteitsverbetering van Karma Trainingen. Echter, alle persoonsgegevens worden vernietigd waardoor de aard van de klacht op geen enkele wijze herleidbaar is naar klager.
- 

## Artikel 5: Beraadslaging en uitspraak

### Artikel 5.1: Beraadslaging

Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, beraadslaagt de klachtencommissie zo spoedig mogelijk over de inhoud van de klacht:

a) De klachtencommissie zal de klacht schriftelijk afdoen, indien – naar het oordeel van de klachtencommissie – de aard of de eenvoud van de klacht dat toelaat; b) Indien de klachtencommissie het noodzakelijk vindt, wordt de klager uitgenodigd voor een zitting; c) De voorzitter kan de klager vragen of deze de klacht door bemiddeling wil laten oplossen.

Indien de klager geen prijs stelt op een bemiddeling, of als de bemiddeling naar het oordeel van de klager niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd, onderzoekt de klachtencommissie de klacht verder. De klager zal – indien de klachtencommissie het noodzakelijk acht – worden uitgenodigd voor een zitting van de klachtencommissie.

### **Artikel 5.2: Gegrondverklaring**

De klacht en/of een onderdeel daarvan kan naar het gemotiveerde oordeel van de klachtencommissie:

a) Gegrond worden verklaard; b) Ongegrond worden verklaard; c) Gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard; d) Buiten beschouwing worden gelaten wegens onbevoegdheid van de klachtencommissie.

### **Artikel 5.3: Verbetervoorstellen**

De klachtencommissie kan naar aanleiding van de klacht aan Karma Trainingen verbetervoorstellen doen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Karma Trainingen zorgt voor een schriftelijke onderbouwing aan de klachtencommissie indien zij een verbetervoorstel niet overneemt.

### **Artikel 5.4: Uitspraak**

Binnen een termijn van één maand na de beraadslaging doet de klachtencommissie schriftelijk uitspraak:

a) Mocht de klachtencommissie de gestelde termijn(en) niet halen, dan stelt zij daarvan de klager en Karma Trainingen, schriftelijk (per e-mail) en gemotiveerd op de hoogte, onder vermelding van een nieuwe termijn; b) Een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie wordt naar klager, de beklagde en/of Karma Trainingen gestuurd; c) Behoudens het wettelijk recht een geschil voor te leggen aan de burgerlijke rechter, staat tegen de uitspraak van de klachtencommissie geen beroep open; d) Indien de klacht ontvankelijk is verklaard, worden alle betrokken stukken gedurende 3 jaar gearhiveerd in het archief van Karma Trainingen. Na afloop van deze periode neemt Karma Trainingen zelf het initiatief om deze stukken uit het archief te verwijderen.

---

## **Artikel 6: Kosten**

Behandeling van een klacht door de klachtencommissie is gratis voor de klager, maar bijkomende kosten als reis- en verblijfskosten komen altijd voor eigen rekening, evenals kosten van raadslieden, getuigen en deskundigen, die door de klager of de beklagde worden geraadpleegd.

---

## Artikel 7: Verslaglegging

In ieder jaarverslag wordt een verslag van de klachtencommissie met bevindingen en aanbevelingen opgenomen. Hierbij wordt de privacy van de klager en de beklagde gerespecteerd.

---

## Artikel 8: Tijdlijn

- **Indiening:** Tijdig, doch niet later dan zes maanden nadat de klacht is ontstaan (zie Artikel 2.4).
- **Ontvangstbevestiging:** Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht (zie Artikel 3.3).
- **Doorzenden naar de klachtencommissie:** Onverwijld (zie Artikel 4.1).
- **Bericht over voortgang van de procedure:** Binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Hierin staat o.a. informatie over de termijn waarbinnen de klachtencommissie de klacht gaat behandelen. In deze regeling staat daar geen vaste termijn voor, omdat dit afhankelijk is van de agenda van de klachtencommissie op dat moment (zie Artikel 4.1).
- **Termijn uitspraak:** Binnen één maand na de beraadslaging.