

## Klachtenregeling

In gevallen dat er sprake kan zijn van (het ontstaan) van conflicten of zorgwekkende situaties die betrekking hebben op onderlinge communicatie tussen student en docenten, dan worden de volgende stappen gezet:

- gesprek tussen student met de klacht (de klager) en de betrokken docent; onderling overleg waarin ter sprake wordt gebracht wat het probleem is en hoe daar gezamenlijk een uitweg in gevonden kan worden; een mogelijke oplossing die door beide partijen wordt gedragen kan mondeling dan wel schriftelijk worden bekrachtigd;
- indien een dergelijk gesprek niet het gewenste resultaat oplevert kan de student en/of docent in gesprek gaan met de eigenaar/directie van Sung Tao. Directie zal naar aanleiding van het gesprek in contact treden met andere partij om nadien tot een mogelijk voorstel te komen waar beide partijen zich in kunnen vinden.
- Indien directie betrokken partij is, dan wordt dit voorgelegd aan een van de docenten met goedkeuring van de betrokken student, de klager.
- Indien dit leidt tot een gewenst resultaat dan kan dit indien nodig schriftelijk worden vastgelegd.

Mocht deze procedure niet leiden tot een gewenst resultaat dan treedt de hieronder staande klachtenregeling in werking:

### 1: BEGRIPSBEPALINGEN

#### Artikel 1 Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. opleidingsinstituut: Sung Tao, gevestigd te Roosendaal, Raadhuisstraat 36 b. Onderdeel van Tai Chi Tao – Chi Kung centrum;
  - b. Klager: een student, die een klacht heeft ingediend;
  - c. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen danwel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - d. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - e. Aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, tegen wie een klacht is ingediend;

### 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

#### Artikel 2: Taken vertrouwenspersoon en vervolprocedure

1. Sung Tao beschikt over één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. In het kader van AVG (25 mei 2018) zijn persoonsgegevens bekend bij de directie.
2. De vertrouwenspersoon is een onafhankelijke derde die door de directie van Sung Tao verzocht is om deze taak op zich te nemen en zich hiertoe bereid heeft verklaard.
3. De directie van Sung Tao verplicht zich de vertrouwenspersoon binnen twee weken schriftelijk op de hoogte te stellen van de klacht, waarna deze binnen een week beide partijen informeert over de bemiddelingsprocedure.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Dat kan door eerst afzonderlijk met de klager en de aangeklaagde en in latere instanties met beide partijen samen aan tafel te gaan.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directie van Sung Tao.
7. De vertrouwenspersoon geeft binnen twee weken gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten.
8. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de vertrouwenspersoon deelt de directie aan de klager, de aangeklaagde mee of zij dit deelt en of zij naar aanleiding van het advies maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de vertrouwenspersoon.
9. De beslissing als bedoeld in lid 7 wordt door de directie niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de directie voorgenomen beslissing.
10. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
12. De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard door de directie van Sung Tao.

#### Artikel 3: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de vertrouwenspersoon de klacht intrekt deelt de vertrouwenspersoon dit aan de aangeklaagde en de directie mee.

### **3: SLOTBEPALINGEN**

#### Artikel 4: Openbaarheid

1. De directie legt deze regeling op de locatie ter inzage.
2. De directie stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### Artikel 5: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door directie, de vertrouwenspersoon en een vertegenwoordiger van de studenten geëvalueerd.

#### Artikel 6: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door directie, de vertrouwenspersoon en een vertegenwoordiger van de studenten worden gewijzigd.

#### Artikel 7: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling – opleiding- Sung Tao'.
4. Deze regeling treedt in werking op .....

De regeling is vastgesteld op .....