



# Klachtenregeling particuliere researchediensten

## ToConfide

Versie 2024

Ondanks dat wij ons uiterste best doen om onze diensten zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren, kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Als dat zo is, laat het ons dan weten. Vervolgens proberen we samen met u tot een goede oplossing te komen. Mocht u dan nog niet tevreden zijn, dan kunt u alsnog een officiële klacht indienen. Hoe u dat kunt doen staat hieronder beschreven.

### Artikel 1. | Definities

In deze klachtenregeling worden de volgende begrippen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt:

1. ToConfide: de dienstverlener over wie de Klager een klacht heeft, gevestigd aan Blaak 520, 3011 TA te Rotterdam, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 83557873.
2. Klager: degene wiens belang rechtstreeks betrokken is bij de Gedraging van ToConfide;
3. Gedraging : het handelen of nalaten van ToConfide;
4. Klaagschrift: een schriftelijke klacht tegen een Gedraging.

### Artikel 2. | Wijze van indienen

1. Een Klager of zijn gemachtigde kan een klacht indienen bij de leidinggevende van ToConfide.
2. Een Klaagschrift wordt ondertekend en bevat minstens de volgende gegevens:
  - de naam en adres van de Klager;
  - de datum;
  - een omschrijving van de Gedraging waartegen bezwaar gemaakt wordt;
  - de gronden waarop de Klager bezwaar maakt.
3. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid van dit artikel stelt de leidinggevende van ToConfide de Klager hiervan op de hoogte en nodigt de Klager uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.
4. Indien de Klager het verzuim, zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel, niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

### Artikel 3. | Indieningstermijn

De termijn voor het indienen van een Klaagschrift bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de Gedraging waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

### Artikel 4. | Kosteloze behandeling

Aan de behandeling van een Klaagschrift zijn geen kosten verbonden.

### Artikel 5. | Ontvangstbevestiging

De leidinggevende van ToConfide zendt binnen twee weken na ontvangst van het Klaagschrift een bericht van ontvangst.



#### **Artikel 6. | Klaagschrift naar Dienst Justis**

De leidinggevende van ToConfide zendt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een kopie van het Klaagschrift aan de Dienst Justis van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

#### **Artikel 7. | Mondelinge behandelingsprocedure**

1. De leidinggevende van ToConfide onderzoekt de klacht en nodigt de Klager uit voor een persoonlijk onderhoud.
2. De leidinggevende van ToConfide hoort de Klager aan en kan tevens inlichtingen bij derden inwinnen.

#### **Artikel 8. | Schriftelijke behandelingsprocedure**

1. Indien de Klager niet gehoord wenst te worden volgt een schriftelijke behandeling van de klacht.
2. Indien het Klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in artikel 2 wordt het Klaagschrift niet in behandeling genomen.

#### **Artikel 9. | Beslissing**

De leidinggevende van ToConfide beslist binnen zes weken na ontvangst van het Klaagschrift op de klacht.

#### **Artikel 10. | Schriftelijke mededeling**

De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de Klager meegedeeld.

**ToConfide**  
KVK-nummer:83557873  
POB-nummer:1879