#### **Klachtenprocedure Zakelijke markt**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Building Human Talent, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is:

### **Artikel 1: Definities**

1. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer.
2. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
3. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie.

##### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Building Human Talent.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

##### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. De directie bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 14 werkdagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Tijdens het onderzoek is steeds de gedraging waarover wordt geklaagd, het uitgangspunt.
4. Building Human Talent stelt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Zo nodig worden getuigen gehoord.
5. Binnen ten hoogste 4 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
6. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, kunnen zich in het gesprek laten vergezellen of laten bijstaan door een persoon van hun keuze.

##### Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de Geschillencommissie Particulier Onderwijs, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, telefoonnummer: 070 - 3105310, www.degeschillencommissie.nl.

**Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 13 mei 2021.