

## Klachtenprocedure

### Artikel 1: Definities

1. BartN Trainingen, gevestigd te Sandenburg 243, 2036 PE, te Haarlem.
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer;
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij BartN Trainingen over de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
4. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
5. 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.
6. Een klacht zal ten allen tijden vertrouwelijk worden behandeld.

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij BartN Trainingen.
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### Artikel 3: Behandeling van de klacht

1. BartN Trainingen bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager uiterlijk na 5 werkdagen.
2. BartN Trainingen verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover BartN Trainingen beschikt.
3. Binnen ten hoogste 2 weken na ontvangst van de klacht stelt BartN Trainingen de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt je hiervan binnen 14 werkdagen in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht.
5. Registratie van de klacht zal 1 jaar bewaard blijven. Na dit jaar zullen alle gegevens worden vernietigd.

### Artikel 4: Uitspraak

1. Binnen 4 weken na het horen, neemt BartN Trainingen 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: 0703105310, [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). De uitslag van de Geschillencommissie is bindend.

### Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 juli 2017.