Klachtenprocedure

Documentdatum: 19 november 2026

Klachtenprocedure

Business Training Holland BV doet er alles aan om binnen haar doelstellingen goede opleidingen en praktijkcursussen te verzorgen. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer meent in zijn belangen te zijn aangetast. Wanneer daarover geen rechtstreekse oplossing kan worden gevonden bij de coach of studiebegeleiding, biedt Business Training Holland BV de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Klachtencommissie.

Artikel 1: Definities

1. **Business Training Holland BV**: gevestigd te Steenwijk;
2. **Klager**: een deelnemer aan een opleiding of praktijkcursus;
3. **Klachtencommissie**: de commissie als bedoeld in artikel 2;
4. **Klacht**: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of praktijkcursus bij Business Training Holland BV of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt weergegeven op de online leeromgeving.
   Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten bij de Examencommissie in te leveren. De Examencommissie beoordeelt de klacht conform de daartoe strekkende regels van het Examenreglement bij Business Training Holland BV. De Klachtencommissie is niet bevoegd over dergelijke klachten te oordelen.

Artikel 2: Samenstelling Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bestaat uit drie personen: een onafhankelijk voorzitter van buiten de organisatie van Business Training Holland BV, één coach van Business Training Holland BV en één deelnemer bij Business Training Holland BV. Het secretariaat wordt ambtshalve gevoerd door de afdeling Advies & Voorlichting van Business Training Holland BV, die geen lid is van de commissie zelf.
2. De onafhankelijk voorzitter wordt steeds voor een bepaalde periode benoemd door de directie van Business Training Holland BV. Voor de periode tot 31 december van dit lopende jaar is mevrouw A. Feenstra (docenten@businesstrainingholland.nl) benoemd tot onafhankelijke voorzitter.

3. In het voorkomende geval van behandeling van een klacht wordt het coach-lid en het deelnemer-lid ad hoc aangezocht door de directie van Business Training Holland BV. Deze beide leden mogen niet direct of indirect betrokken zijn bij de inhoud van de klacht.
4. De Klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen. Indien één of meer leden van de Klachtencommissie afwezig is, kan de commissie geen besluiten nemen.

Artikel 3: Indienen van een klacht

1. Bij een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of de wijze waarop deze wordt weergegeven op de online leeromgeving, bespreekt de klager de klacht in eerste aanleg met de afdeling Advies & Voorlichting, die verantwoordelijk is voor de eerste lijn zorg bij problemen van de deelnemers.
2. De afdeling Advies & Voorlichting gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien dat niet het geval blijkt, deelt zij dat schriftelijk aan de klager mee en begeleidt zij de klager desgewenst bij de verdere procedure.
3. De klacht dient te worden ingediend binnen zes weken na de datum van de schriftelijke mededeling van de afdeling Advies & Voorlichting conform het tweede lid.
4. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend en omvat tenminste:
    1. de naam en het adres van de klager;
    2. de dagtekening;- een met redenen omklede (“gemotiveerde”) omschrijving van de klacht;
    3. de maatregel die de klager verlangt.
5. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
6. De klager kan zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, maar is hiertoe niet verplicht.
7. Indien niet wordt voldaan aan de eisen, genoemd in de overige leden van dit artikel, dient de klacht door de Klachtencommissie niet-ontvankelijk te worden verklaard en wordt dit aan de klager, de directie en de overige betrokkenen gemeld.

Artikel 4: Behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager en zendt onverwijld een afschrift van de klacht aan de directie van Business Training Holland BV en/of de (eventuele) andere betrokkenen binnen Business Training Holland BV.
2. Na tenminste 2 weken en binnen ten hoogste 4 weken na verzending van de ontvangstbevestiging houdt de Klachtencommissie een hoorzitting waarbij de klager en/of de (eventuele) andere betrokkene(n) binnen Business Training Holland BV worden gehoord.

3. Tot de datum van de hoorzitting is c.q. zijn de partij(en) tegen wie de klacht zich richt gerechtigd een verweerschrift bij de Klachtencommissie in te dienen onder gelijktijdige verzending van een afschrift daarvan aan de klager.
4. Indien de klager tegenover de Klachtencommissie aannemelijk kan maken, dat hij het verweerschrift niet heeft ontvangen, wordt het verweerschrift niet in de procedure betrokken.
5. Alle betrokken partijen zijn gerechtigd bij het horen van een andere partij aanwezig te zijn.
6. Van het horen wordt een verslag opgesteld. Het verslag wordt binnen 2 weken na de hoorzitting aan de directie van Business Training Holland BV en alle betrokken partijen gezonden.
7. Allen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, nemen vertrouwelijkheid in acht.

Artikel 5: Uitspraak

1. Binnen 2 weken na het horen neemt de Klachtencommissie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk en met redenen omkleed aan de directie van Business Training Holland BV en alle betrokken partijen meegedeeld.
2. De beslissing van de Klachtencommissie is gedagtekend en houdt in:
    - namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden;
    - de gronden, waarop de uitspraak berust;
    - de namen van de leden van de Klachtencommissie.
3. De beslissing behelst dat:
    - de klacht niet-ontvankelijk is; of
    - de klacht ongegrond is; of
    - de klacht gegrond is.
4. De beslissing van de Klachtencommissie is te allen tijde bindend.
5. Indien de Klachtencommissie de klacht gegrond acht, neemt de Klachtencommissie maatregelen om de nadelen voor de klager zoveel als (nog) mogelijk weg te nemen. De Klachtencommissie kan daarbij een termijn of termijnen stellen.
6. Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van Business Training Holland. Deze klachten zullen voor een periode van 2 jaar na uitspraak worden bewaard.

Artikel 6: Bescherming

1. De directie draagt er zorg voor dat degene die een klacht heeft ingediend of namens wie een klacht is ingediend, niet in zijn positie binnen Business Training Holland BV wordt geschaad als gevolg van het indienen van een klacht.

Artikel 7: Ingangsdatum

1. Deze regeling is vastgesteld door Business Training Holland BV op 01-03-2024.