

## **Klachtenprocedure**

### **Artikel 1: Definities**

1. Balansgroep BV, gevestigd te Driebergen-Rijssenburg;
2. Klager: een deelnemer aan een opleiding of training
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij Balansgroep of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

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

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Balansgroep.
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 het klacht aan de klager binnen 14 dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste 6 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.

### **Artikel 4: Uitspraak**

1. Binnen 3 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](http://www.degeschillencommissie.nl).

### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 25 juni 2021