

Klachtenprocedure

Artikel 1: Definities

1. Business Mine: de besloten vennootschap Business Mine B.V., ingeschreven bij de KvK onder nummer 77801466, gevestigd aan de Irislaan 23, 9713RB te Groningen.
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 Business Mine of 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.

Artikel 2: Indienen van een klacht

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Business Mine per e-mail: support@businessmine.co.
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 5 dagen.
2. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
4. 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.

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.
3. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld
4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaren bewaard.

Artikel 5: Ingangsdatum

1. Deze regeling gaat in op 1 januari 2023.