

## **Klachtenprocedure Zakelijke markt**

### **Artikel 1: Definities**

1. Opdrachtnemer: Move the Crowd BV, gevestigd te Ammerzoden aan Kleinzand 8 5324 EJ
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 Move the Crowd BV 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.
6. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en als zodanig met de klager afgewikkeld.
7. Alle ingediende klachten worden voor een periode van 1 jaar bewaard.

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

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Move the Crowd BV t.a.v. de heer H. Huiskes.
2. Klager dient schriftelijk duidelijk te verwoorden wat de aard van de klacht is.
3. Klager dient schriftelijk duidelijk te verwoorden wat de wens van oplossing is.
4. 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 2 dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.

3. Binnen ten hoogste 1 week 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 2 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. Mocht een langere periode nodig zijn om tot overeenstemming te komen, zal de klager daar direct over worden geïnformeerd.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, [www.nrto.nl](http://www.nrto.nl).
3. De uitspraak van bovenstaande commissie is voor beide partijen bindend.

#### **Artikel 5: Ingangsdatum**

1. Deze regeling gaat in op 06 mei 2021