Klachten reglement Body & Mind Language Opleiding

Hoewel de Stichting Instituut voor Body & Mind Language met de meeste zorg en aandacht de scholing heeft samengesteld en zal uitvoeren, kan het gebeuren dat de deelnemer een klacht heeft. Ben je ergens niet tevreden over? Laat het ons weten. Klachten worden door ons gezien als mogelijkheid om de kwaliteit van het instituut te verbeteren. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld door beide partijen.

**Stappenplan**

1. Bij een klacht neemt de student contact op met de opleidingscoördinator Iris Witkamp.
2. Bij klachten rondom veiligheid kent het bestuur een vertrouwenscontactpersoon, Dominique dominique@bmli.nl
3. Het bestuur zal altijd trachten tot een goede afhandeling van klachten te komen.
4. Indien de klacht desondanks blijft bestaan, kan er contact worden opgenomen met KTNO.
5. Voor klachten rond financiën en annulering, schakelt het bestuur Van Zelm Advocaten uit de Bilt in.
6. Voor mediation kan het bestuur er ook voor kiezen om Van Zelm Advocaten in te zetten.
7. Het Nederlands Burgerlijk rechts is van toepassing.

**Procedure**

Je kunt de klacht bespreken met de opleidingscoördinator Iris Witkamp via iris@bmli.nl

Zij zal de klacht, indien mogelijk, oplossen. Als zij jouw klacht onvoldoende kan oplossen, dan zal de klacht worden voorgelegd aan het bestuur van stichting Instituut voor Body & Mind Language. Het bestuur zal verzoeken de klacht schriftelijk aan te leveren. Dit kan geschieden middels het correspondentieadres Kerkuil 17, 3435 GK, Nieuwegein of digitaal via info@bmli.nl. Een klachtenformulier is te downloaden op de homepagina van de website [www.bmli.nl](http://www.bmli.nl/), zie de knop ‘klachtenreglement’.

**Termijn**

Je zal binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke melding een bevestiging van het bestuur ontvangen. Binnen vier weken krijg je bericht als de klacht niet in behandeling wordt genomen. Als de klacht in behandeling wordt genomen, wordt deze binnen een maand behandeld en opgelost. Mocht de procedure langer duren, dan zal het bestuur je daarover informeren. Als de klacht niet of onvoldoende wordt opgelost, kan het onafhankelijke kwaliteit- en toetsingsorgaan KTNO worden ingeschakeld. Op de website van KTNO staat de onder de knop ‘over KTNO’ de zogeheten ‘klachtenregeling’ vermeld. Men kan zich richten tot een klachtencommissie, indien bespreking van zijn/haar onvrede met de betreffende geregistreerde opleider niet tot een bevredigend resultaat leidt. De gegevens van dit orgaan zijn:

**KTNO**

Hurksestraat 43

5652 AH Eindhoven 040-8421336 info@ktno.nl [www.ktno.nl](http://www.ktno.nl/)

De uitspraak van het KTNO is bindend voor beide partijen.

Indien nodig zal de klacht worden doorgestuurd naar de aansprakelijkheids- verzekering van Stichting Instituut voor Body & Mind Language, welke is ondergebracht bij Den Hartog Verzekeringen. Het staat de deelnemer en het bestuur vrij zich juridisch te laten ondersteunen en/of te laten vertegenwoordigen. Het Nederlands recht is van toepassing.

Dit formulier wordt gebruikt door de deelnemer om een klacht of verbetervoorstel in te dienen.

Klacht- verbeterformulier

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BETREFT Klacht/ Incident/ Verbetermogelijkheid\* (\* Doorhalen wat niet van toepassing is)Klachten/ verbetervoorstellen kunnen persoonlijk en anoniem worden ingediend.  | Datum:  |  |
| Ingediend door: Adres/email/tel. nr. deelnemer  |  |
| OMSCHRIJVING Omschrijving van de klacht/ Verbetervoorstel  | Omschrijving:  |  |
| OORZAAK Omschrijving van de oorzaak en omvang  | Omschrijving:  |  |
| VOORSTEL/ SUGGESTIE Omschrijving mogelijke oplossing  | Omschrijving:  |  |

Datum en plaats : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Handtekening \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Gelieve dit formulier in te vullen en op te sturen naar:

Stichting Instituut voor Body & Mind Language

Kerkuil 17

3435GK Nieuwegein

t.a.v. Het bestuur

Dit klachtenformulier wordt twee jaar door het bestuur bewaard en geregistreerd.