

## Klachten reglement opleiding BML Coach deel 2 en trainer deel 3

Hoewel de Stichting Instituut voor Body & Mind Language met de meeste zorg en aandacht de opleiding 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.

### Procedure

Je kunt de klacht bespreken met jouw groepscoach of direct in contact treden met de senior groepscoach. Zij zullen de klacht, indien mogelijk, oplossen.

Indien de groepscoach of opleidingscoördinator jouw klacht onvoldoende kunnen 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 De Walkade 36, 3401DS IJsselstein of digitaal via [info@bmli.nl](mailto:info@bmli.nl). Een klachtenformulier is te downloaden op de homepage 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. Indien 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. Indien 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](mailto: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 onder gebracht 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.

<b>BETREFT</b> 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	
<b>OMSCHRIJVING</b> Omschrijving van de klacht / Verbetervoorstel	Omschrijving:	
<b>OORZAAK</b> Omschrijving van de oorzaak en omvang	Omschrijving:	
<b>VOORSTEL / SUGGESTIE</b> Omschrijving mogelijke oplossing	Omschrijving:	

Datum en plaats

Handtekening .....

.....

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

Stichting Instituut voor Body &amp; Mind Language

Walkade 36

3401 DS IJsselstein

t.a.v. Het bestuur

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