



Body & Mind Language *instituut*

**Klachten reglement**  
**Body & Mind Language 2015-2016**  
**Versie 2 dd. 23 mei 2016**

# **Klachten reglement**



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 kan de klacht bespreken met jouw groepscoach of direct in contact treden met de hoofd opleidingscoach. Zij zullen de klacht, indien mogelijk, oplossen.

Indien de groepscoach of opleidingscoördinator die 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 Walkade 36, 3401 DS te IJsselstein of digitaal via [info@bml.nl](mailto:info@bml.nl). Een klachten formulier is te downloaden op de homepage van de website [www.bml.nl](http://www.bml.nl), zie de knop 'klachtenreglement'.

### **Termijn**

Je zal een bevestiging van het bestuur ontvangen na ontvangst van de schriftelijke melding. De klacht wordt 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 kwaliteit- en toetsingsorgaan KTNO worden ingeschakeld. Op de website van KTNO staat de onder de knop 'over KTNO' de zogehete 'klachtenregeling' vermeld. Men kan zich



Body & Mind Language *instituut*

**Klachten reglement  
Body & Mind Language 2015-2016  
Versie 2 dd. 23 mei 2016**

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

**Datum en plaats**

.....

**Handtekening**

.....

Gelieve dit formulier in te vullen en op te sturen naar: Body & Mind Language  
Instituut  
Walkade 36  
3401 DS IJsselstein  
t.a.v. Het bestuur

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