

## ***Klachtenbehandeling***

Voor klachten over de ZKM opleiding inzake het handelen of nalaten van de ZKM opleiding Reflection & Action bij de uitvoering van een programma of opdracht, heeft de ZKM opleiding Reflection & Action een onafhankelijke bezwarencommissie, met als voorzitter mevrouw Drs. L.A.W.M. Essers. Klachten die zijn ingediend, zullen altijd vertrouwelijk behandeld worden.

De bezwarencommissie zal de klacht alleen in behandeling nemen indien:

- de klacht verstuurd is binnen vier weken na afloop van de betreffende masterclass of opleiding;
- de klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de zaak in den minne te schikken met ZKM opleiding Reflection & Action;
- de klacht duidelijk omschreven is, dat wil zeggen een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering bevat van het bezwaar en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de commissie.

Na ontvangst van de klacht stuurt de bezwarencommissie de klager en ZKM opleiding Reflection & Action binnen 4 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Eén of meer leden van de bezwarencommissie horen de klager en de betreffende opleider/coach/supervisor.

De bezwarencommissie beoordeelt of de klacht gegrond is. Als dit het geval is, kan zij besluiten dat de kandidaat recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de inschrijfkosten.

De bezwarencommissie doet uitspraak binnen 3 maanden na indiening van de klacht. Indien de bezwarencommissie langer de tijd nodig heeft, zal zij de klager daarvan op de hoogte stellen.

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de ZKM opleiding Reflection & Action.

Het Nederlandse recht is van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, is de rechter in het gebied van ZKM opleiding Reflection & Action of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.