

### ***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 mr J. Haveman. Klachten die zijn ingediend, zullen altijd vertrouwelijk behandeld worden.

De ZKM opleiding Reflection & Action zal de klacht alleen in behandeling nemen indien:

- de klacht ontvangen 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 ZKM opleiding Reflection & Action de klager binnen 4 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

Eén of meer personen van de ZKM opleiding Reflection & Action horen de klager en de betreffende opleider/coach/supervisor.

De ZKM opleiding Reflection & Action beoordeelt of de klacht gegrond is. Als een klacht gegrond bevonden wordt:

- kan, indien dit tot een voor de klager bevredigende afdoening van de klacht kan leiden, bemiddeling plaatsvinden, dan wel;
- kan de ZKM opleiding Reflection & Action besluiten dat de kandidaat recht heeft op een compensatie die niet meer bedraagt dan de hoogte van de inschrijfkosten.

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

Op het moment dat de ZKM opleiding Reflection & Action en de klager er niet samen uitkomen, verwijzen wij naar de bezwarencommissie in de persoon van mr. J Haveman. Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de ZKM opleiding Reflection & Action. Eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

Het Nederlandse recht is van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing, is de rechter in het Arrondissement Utrecht of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.