



Klachtenprocedure

ZoMa heeft de intentie uw vragen of klachten zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding kan een brief gestuurd worden aan ZoMa (Sonnedach 1, 6931 JA Westervoort), of een e-mail naar info@zoma-opleidingen.nl.

Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ZoMa. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend nadat het feit of de situatie die aan de klacht ten grondslag ligt, heeft plaatsgevonden, zijn niet ontvankelijk.

ZoMa streeft ernaar om, vragen of klachten binnen tien werkdagen, doch zo spoedig mogelijk, te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

Indien ZoMa de vraag of klacht niet direct kan afhandelen zal zij contact met u opnemen en nadere afspraken maken over de afhandeling.

ZoMa bepaalt bij een klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden (Martijn Meima) een onafhankelijke derde is.

De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.

De bewaartermijn t.a.v. een klacht is 5 jaar.