

Artikel 8 Klachtenprocedure

- 8.0 Bij ontvangst van een klacht gericht t.a.v. naam per e-mail op info@imean.nl zal de opdrachtnemer binnen drie werkdagen een bevestiging van ontvangst per mail sturen naar het e-mailadres van de versturende opdrachtgever.
- 8.1 Opdrachtnemer heeft de intentie om te allen tijde een klacht of een geschil met de opdrachtgever in goede samenspraak en naar beste vermogen te weerleggen en/of op te lossen naar wederzijdse tevredenheid. Wij zorgen ervoor dat er binnen 4 weken reactie komt.
- 8.2 Indien de opdrachtgever desondanks punt 8.1 toch nog een klacht heeft tegen de opdrachtnemer, kan h/zij terecht, binnen 21 dagen dat de opdrachtgever voor het laatst genoten heeft van een dienst van de opdrachtnemer, bij Tara Dik, die zal optreden als onafhankelijke derde inzake een klacht tegen desbetreffende opdrachtnemer betreffende een dienst van desbetreffende opdrachtnemer. Mevrouw Tara Dik is eigenaar en oprichtster van Sportception en NLperception, instituut voor Training en Coaching, en tevens international NLP trainer & Solution Focused Coach. Mevrouw Dik zal de taak van onafhankelijke derde uitsluitend uitvoeren nadat zij schriftelijk en/of per email (gericht aan info@nlperception.com) een bericht heeft ontvangen van desbetreffende opdrachtgever o.v.v.:
- de naam van de dienst van de opdrachtnemer
- de datum/data van de dienst van de opdrachtnemer
- de na(a)m(en) van de (betrokken) deelnemer(s)
- de aard van de klacht
- Gegevens van mevrouw Tara Dik:
Sportception en NLperception
Herikerberg 89,
2716 EV te Zoetermeer
email: info@nlperception.nl
- Nadat mevrouw Dik zowel bij desbetreffende opdrachtgever als bij opdrachtnemer onderzoek heeft verricht binnen 4 weken nadat de desbetreffende klacht schriftelijk is bevestigd voor ontvangst door mevrouw Dik, zal zij een uitspraak doen, welke bindend is voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Eventuele consequenties van de uitspraak worden door zowel opdrachtgever als opdrachtgever binnen 21 dagen naar beste vermogen afgehandeld.
- 8.3 Klachten moeten binnen vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer/opdrachtgever hiervan binnen vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- 8.4 Mochten opdrachtgever en/of opdrachtnemer niet kunnen leven met de uitspraak van de onafhankelijke derde zoals genoemd in artikel 8.2, dan zal de volgende stap zijn een gesprek onder vertegenwoordiging van rechterlijke vertegenwoordigers en/of de stap naar de rechter te nemen. De opdrachtnemer valt onder het arrondissement van de rechtbank in Den Haag.
- 8.5 Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.
- 8.6 Een klacht en de wijze van afhandeling zal gedurende twee jaar na afhandelingsdatum van de klacht geregistreerd en bewaard worden.