

Klachtenreglement

Doel en verantwoordelijkheid

1. Mijn-nlp.nl ondersteunt u met het ontwikkelen en aanleren van coaching en vaardigheden die gebaseerd zijn op Neuro Linguïstisch Programmeren.
2. Het uiteindelijke resultaat is afhankelijk van uw eigen inspanningen.

Tevredenheid

3. Wij stellen het op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken.
4. Aan het eind van een training vragen wij u middels een evaluatieformulier naar uw mening over de training, daarin kunt u beschrijven wat u prettig vond maar er is ook ruimte voor verbeterpunten. De verbeterpunten worden altijd geanalyseerd en daar waar mogelijk verwerkt in een volgende training.

Schriftelijke klachten

5. U kunt uw klacht indienen via info@mijn-nlp.nl. U ontvangt binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
 - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen.
 - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond.
6. Wij streven ernaar uw klacht binnen vier weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.
7. Als wij besluiten uw klacht niet in behandeling te nemen, ontvangt u daarvan binnen een week bericht, met motivatie waarom wij uw klacht niet in behandeling nemen.
9. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaak en de verantwoordelijkheid doen wij u een aanbod. Dit kan zijn dat er correctie, genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt.
10. Mijn-nlp.nl doet u dit aanbod binnen 2 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan, indien daar aantoonbare redenen voor zijn, worden verlengd, mits u daar vóór het verstrijken van de termijn schriftelijk over bent geïnformeerd.
11. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen met uw instemming wordt de klacht aan derden gemeld.
12. Schriftelijk ingediende klachten worden vijf jaar bewaard, vervolgens vernietigd.

Mediation

13. Wanneer u met uw klacht niet tot overeenstemming komt met mijn-nlp.nl zal deze klacht doorgegeven worden aan de heer mr. F.W.H. Weelen van Holla Advocaten (<https://www.holla.nl/contact/>) in Eindhoven. Hij zal als mediator optreden en is geregistreerd bij de Nederlandse Orde van Advocaten.
14. Het oordeel van de mediator is bindend, dat wil zeggen dat mijn-nlp.nl verplicht is het advies op te volgen.
15. Bij de mediator ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.