

*leven, zoals jij dat wilt!*

**ON-NLP**

Het instituut voor Neuro Linguïstisch Programmeren

## Klachtenprocedure

On-NLP

Adres: Zijvend 42, 1472 GG Middelie

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK nummer 59667249

On-NLP, rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur de heer M. Steenmeijer, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel mondeling als wel schriftelijk bij On-NLP worden ingediend. Voor de inhoudelijke duidelijkheid streven wij er naar om klachten schriftelijk te ontvangen.

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van On-NLP dan wel een door On-NLP ingeschakelde derde.

Een klacht wordt ondertekend en bevat tenminste:

- Naam en adres van de melder.
- Datum van de melding.
- Omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht krijgt de indiener bericht over de wijze van behandelen van de klacht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een uitlating, gedraging of handeling betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Bij het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de uitlating, gedraging of handeling waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

De directie van On-NLP bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijk derde is. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.



*ON-NLP*

*Het instituut voor Neuro Linguïstisch Programmeren*

*www.on-nlp.nl - kantoor@on-nlp.nl*

De directie, danwel de klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.

De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt.

De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

On-NLP draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Opgemaakt te Middelle, mei 2013



*ON-NLP*

*Het instituut voor Neuro Linguïstisch Programmeren  
www.on-nlp.nl - kantoor@on-nlp.nl*