

# KLACHTEN EN BEROEP

## KLACHTEN

Het is voor iedere betrokkene vervelend wanneer je als deelnemer een klacht hebt. Ga eerst in overleg met één van de assistenten in je programma of met de trainer om zo je klacht op te lossen.

Kom je er niet uit? Dan is er een klachtencommissie.

Deze klachtencommissie bestaat uit Mw. W.G. van de Laar - Brandes en Dhr. Frank Verberne. Zorg je ervoor dat je klacht jouw naam en (e-mail-)adres bevat, een datum en een goede omschrijving?

Stuur je klacht naar [office@nlpineindhoven.nl](mailto:office@nlpineindhoven.nl) en zet in de onderwerpregel duidelijk dat het een KLACHT betreft. Je kunt je klacht ook (aangetekend) sturen naar

**Next Step NLP BV h.o. NLPinEindhoven**  
**Torenallée 45, bus 62**  
**5617BA EINDHOVEN**

## TERMIJN VOOR INDIENEN KLACHTEN

Dien je klacht in binnen twee weken nadat je verzoek is ontstaan. Zo kunnen we snel en adequaat reageren.

## VERTROUWELIJKHEID KLACHTEN

Next Step NLP garandeert je dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van jouw privacy wordt behandeld.

## TERMIJNEN UITSPRAAK KLACHTEN

De klachtencommissie van NLPinEindhoven beslist binnen vier werkweken na het ontvangst van de klacht. Wanneer dat nodig is, doen we eerst een goed onderzoek en zullen we hoor- en wederhoor toepassen.

## REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Schriftelijke klachten bewaren we maximaal zes maanden. Daarna worden alle stukken vernietigd.

## BEROEPSCHRIFT

Ben je het niet eens met de manier waarop wij met je klacht omgegaan zijn, dan kun je het hogerop zoeken. Je tekent dan beroep aan.

Dit doe je bij een externe en onafhankelijke geschillencommissie.

[De Geschillencommissie](http://www.degeschillencommissie.nl) of kijk op de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Doe je een beroep op de Geschillencommissie, vermeld dan ook weer:

- je naam en adres
- datum van indiening
- omschrijving van onze maatregel of beslissing waartegen je beroep wil indienen.
- waarom je beroep wil aantekenen

## TERMIJN VOOR INDIENEN BEROEPSCHRIFT

Een beroep teken je binnen twee weken na ontvangst van onze uitspraak aan.

## TERMIJNEN UITSPRAAK BEROEP

Next Step NLP zorgt ervoor dat de geschillencommissie binnen vier werkweken na indiening van het beroep een beslissing neemt. Mocht De Geschillencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij jou en ons hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken.

## BINDENDE UITSPRAAK

Next Step NLP accepteert de uitspraak van De Geschillencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk en naar alle billijkheid worden afgehandeld.

## VERTROUWELIJKHEID

Ook deze zaken worden uiterst vertrouwelijk door alle partijen behandeld.

## REGISTRATIE VAN INGESTELDE BEROEPEN

Schriftelijke klachten worden maximaal zes maanden bewaard. Daarna worden alle stukken vernietigd.

## NAMEN EN GEGEVENS:

### **Next Step NLP BV**

Mw. W.G. van de Laar - Brandes  
Torenallée 45  
5617BA Eindhoven

### **Coördinator**

Dhr. F. Verberne: [office@nlpineindhoven.nl](mailto:office@nlpineindhoven.nl)

### **Geschillencommissie**

[De Geschillencommissie](#)