

Als organizers en trainers van Ilona Visker Groeicoaching doen we onze uiterste best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heb je onverhoopt toch een klacht? Laat het ons snel weten, zodat we je klacht kunnen verhelpen.

Mochten we er onderling toch niet uitkomen, dan kun je je wenden tot de NBPO-klachtencommissie.

De precieze klachtenregeling staat beschreven in de Algemene voorwaarden van Ilona Visker Groeicoaching waar Lets Organize! en de Organize! Academy onder vallen.

Kort samengevat ziet de klachtenprocedure er als volgt uit:

- Ben je onverhoopt niet tevreden over onze een van onze organizingdiensten, opleidingen of trainingen? Neem z.s.m. contact met ons op, zodat we kunnen kijken hoe we je klacht kunnen wegnemen. Wil je formeel een klacht indienen? Breng ons dan uiterlijk binnen 4 weken na afloop van de coaching, opleiding of training schriftelijk op de hoogte van de aard en motivering van je klacht. Wij sturen je dan binnen 1 week een bevestiging van ontvangst en binnen 4 weken een inhoudelijke reactie. Uiteraard zullen we je klacht vertrouwelijk behandelen.
- Ben je ontevreden over de manier waarop we je klacht hebben behandeld? Neem dan binnen 4 weken na ontvangst van onze inhoudelijke reactie contact op met de klachtencommissie van de NBPO, de Nederlandse Beroepsvereniging van Professional Organizers, waarbij Ilona Visker Groeicoaching sinds 2011 is aangesloten. Deze onafhankelijke klachtencommissie bestaat uit mr. G. Schikhof (voorzitter), mw. V. le Coq-Pors en dhr. W. Prins. Je kunt hen bereiken door een mail te sturen t.a.v. de voorzitter van de klachtencommissie via info@nbpo.nl.

- Je klacht wordt door de klachtencommissie alleen in behandeling genomen als je:
 - 1) eerst hebt geprobeerd er samen met ons uit te komen;
 - 2) jouw klacht binnen 4 weken na de organizingsessie, opleiding of training schriftelijk hebt gemeld,
 - 3) en duidelijk omschrijft waartegen en waarom je bezwaar maakt en welke oplossing je graag wenst.
- Direct na binnenkomst van je klacht stuurt de klachtencommissie jou en ons een ontvangstbevestiging van je klacht. De klachtencommissie nodigt jou en ons uit om beide kanten van het verhaal te horen. De klachtencommissie beoordeelt daarna of je klacht gegrond is en je recht hebt op compensatie. Deze compensatie kan nooit hoger zijn dan de kosten van de werkafpraak, opleiding of training, waarop de klacht betrekking heeft.
- Binnen 4 weken doet de klachtencommissie uitspraak. Deze uitspraak is bindend voor Ilona Visker Groeicoaching.