

Klachtenreglement

Wij streven ernaar om dit reglement overbodig te maken. Dat wil zeggen, dat we iedereen uitnodigen om ongenoegen direct kenbaar te maken bij de trainers of bij de directie. Samen gaan we dan op zoek naar een oplossing. Als die niet gevonden kan worden, kan een klacht worden ingediend bij de directie.

Het indienen van een klacht geeft de deelnemer niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Indien erdoor of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de deelnemer/cliënt en New LifePoint, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt, onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.

Na ontvangst van de klacht zendt New LifePoint binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan de deelnemer/cliënt waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal vier weken. Mocht het niet haalbaar zijn binnen 4 weken, dan wordt deze periode zo nodig verlengd, waarbij een indicatie wordt gegeven hoe lang verwacht wordt dat het gaat duren.

Teneinde het geschil in der minne te schikken, bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.

Klachtencommissie voor New LifePoint

Mochten er klachten zijn met betrekking tot een consult, dan kunt u terecht bij de [ViV](#).

Als lid van Vereniging Integrale Vitaliteitkunde ben ik aangesloten bij een geschillencommissie waardoor ik tegemoet kom aan de eis zoals die door de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten, Geschillen en Zorg) verplicht wordt gesteld.

Dit is het reglement behorende bij de geschillencommissie waarbij ik aangesloten ben: [PDF-document](#).

Indien tussen de deelnemer/cliënt en New LifePoint-trainingen een geschil ontstaat, wordt deze beslecht overeenkomstig de [klachtenregeling van EFT-International](#) met klachten over EFT-opleidingen.

Of in het geval van een klacht waarop het reglement van de NVNLP van toepassing is, kunt u terecht bij de NVNLP. Dit reglement is in te zien op de websites van de NVNLP.

De uitspraak van de onafhankelijke deskundige is bindend voor New LifePoint. Eventuele consequenties worden door New Lifepoint zo snel mogelijk afgehandeld.

Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal 2 jaar bewaard.

Datum: 7 oktober 2020