

Klachtenprocedure

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan dienstverlener. Dienstverlener verplicht zich om binnen 5 werkdagen schriftelijke te reageren op de klacht.
2. Partijen zullen eerst dan een beroep doen op de beroepsvereniging NVO/ NVMW waarbij het oordeel van de beroepsvereniging bindend zal zijn voor beide partijen.
3. Opdrachtgever kan in een uiterste beroep doen op de rechter nadat beide partijen zich tot ten volle hebben ingespannen om een geschil in onderling overleg op te lossen dan wel door inzet van mediation.
4. Elke klacht wordt geregistreerd in de administratie van dienstverlener en voor twee jaar bewaard.
5. De rechter in de vestigingsplaats van GOAL voor kind en ouder is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter absoluut bevoegd is, in welk geval de kantonrechter van de woon- of vestigingsplaats van de opdrachtgever bevoegd is van een geschil kennis te nemen.
6. Op deze voorwaarden, op de rechtsverhoudingen waarin hun toepasselijkheid bedongen is en op de dienstverlening van GOAL voor kind en ouder is Nederlands recht van toepassing.

