

Perfactor klachtenregeling 2022

Artikel 1

Indien een deelnemer aan een uitvoering van Perfactor of opdrachtgever van Perfactor een klacht heeft over een uitvoering van Perfactor of over het optreden en/of handelen van Perfactor, dan dient de deelnemer of de opdrachtgever uiterlijk twee weken na afronding van de uitvoering c.q. na het optreden of handelen, deze klacht schriftelijk aan de directie van Perfactor te sturen.

Artikel 2

De schriftelijke klacht omvat in ieder geval de naam en het adres van de klager, de inhoud van de klacht en het tijdstip waarop of de periode waarin de klacht is ontstaan.

Artikel 3

Perfactor zal binnen één week na de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigen dat de klacht is ontvangen en aan de klager mededelen hoe de procedure verder gaat.

Artikel 4

Perfactor zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, met de deelnemer of de opdrachtgever contact opnemen om te zorgen voor een zorgvuldige en correcte afhandeling van de klacht. Indien Perfactor een langere tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken en te behandelen dan zal Perfactor binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen, waarbij Perfactor zal aangeven hoe lang dit zal gaan duren. Perfactor zal de afhandeling van de klacht schriftelijk bevestigen aan de klager.

Artikel 5

De klacht en de daarbij behorende documenten worden door Perfactor geregistreerd, vertrouwelijk behandeld en zorgvuldig bewaard gedurende een periode van vijf jaren nadat de klacht is ingediend.

Artikel 6

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Perfactor wordt in tweede instantie mediation toegepast door de NVvT (Nederlandse Vereniging van trainingsacteurs). De uitspraak van deze vereniging is bindend voor Perfactor.