

KLACHTENPROCEDURE

Een klacht is voor ons een kans om te verbeteren en draagt bij aan het succes van ons bedrijf. Wij willen daarom goed omgaan met reacties en klachten van onze studenten en relaties, omdat dit van grote invloed is op onze klanttevredenheid en kwaliteit van ons aanbod. Hieronder tref je een korte beschrijving van de procedure die Trojan Workout volgt bij de behandeling van klachten.

Klacht indienen

Wij zijn voortdurend bezig met het verbeteren van onze dienstverlening en producten. Toch kan het voorkomen dat wij daarin in gebreke zijn gebleven.

1. Wanneer je eerder contact met ons hebt gehad over een probleem, maar tot op heden deze niet goed opgelost, of de melding niet naar jouw tevredenheid is opgelost, dan kun je een klacht indienen via een schriftelijke klachtenbrief
2. De directie van Trojan Workout zal je na ontvangst van de klachtenbrief uiterlijk binnen 1 week een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen.
3. De afhandeling van je klacht valt onder de verantwoordelijkheid van de directie van Trojan Workout.
4. De directie van Trojan Workout zal binnen uiterlijk drie weken na ontvangst een adequate schriftelijke reactie geven. Mocht de directie niet in staat zijn binnen deze aangegeven tijd een adequate reactie te geven zal binnen dit termijn aan de indiener van de klacht worden aangegeven binnen welke redelijk termijn wel gereageerd zal worden.
5. De adequate reactie zal bestaan uit een schriftelijke gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de ingediende klacht, evenals van de eventuele maatregelen die de directie van Trojan Workout naar aanleiding van de bevindingen hebben ondernomen of zullen ondernemen.
6. Wanneer over de klacht geen overeenstemming bereikt wordt tussen de indiener en de directie van Trojan Workout kan de indiener zich wenden tot het indienen van een bezwaar bij een onafhankelijke derde.

Beroep/Bezwaar indienen

Je kunt een bezwaar indienen bij een door Trojan Workout aangestelde onafhankelijke derde als je niet tevreden bent over de inhoudelijke en of procedurele afhandeling van jouw eerder ingediende klacht. Een bezwaar dient altijd schriftelijk te worden onderbouwd.

Trojan Workout doet hiervoor beroep op: als vaste onafhankelijke derde in geval van het in behandeling nemen van bezwaren van klachten.

Je kunt het bezwaar per post (met de onderbouwing in bijlages toegevoegd) versturen naar:

Mevrouw Yvonne Smedts, Jacob Catsstraat 33, 5921 XC Venlo

Het bezwaarschrift dient de volgende punten te omvatten:

1. Naam en adres van de indiener
2. Onderwerp
3. Gegevens voorgeschiedenis klachtenprocedure
4. Inhoudelijke argumentatie van bezwaar

De aangewezen onafhankelijke derde stelt een onderzoek in na ontvangst van het bezwaarschrift. Bij dit onderzoek worden de betrokkenen gehoord en wordt advies ingewonnen. Binnen twintig werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift stelt de onafhankelijke derde de indiener en de directie van Trojan Workout van de beslissing op de hoogte. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Trojan Workout. De directie van Trojan Workout zal in dat geval instaan voor een adequate afwikkeling van dit bindende advies.

Vertrouwelijkheid

Zowel de indiener van de klacht als de ontvanger van de klacht (Trojan Workout) zal tijdens de procedure en tot tenminste 2 jaar na indiening en ontvangst van de klacht hier vertrouwelijk mee omgaan. Dit houdt in dat over de inhoud van de klacht en over de mogelijke betrokkenen geen uitspraken zullen worden gedaan door beide partijen tenzij hier schriftelijk toestemming voor is gegeven van de ene partij aan de andere.

Registratie en bewaring klachten

Alle binnengekomen klachten worden geregistreerd in het Klachtenregistratiesysteem van Trojan Workout. In dit registratiesysteem wordt de voortgang en uitkomst van de afhandeling van de klacht geregistreerd en bewaard tot tenminste 2 jaar.