

KLACHTENPROTOCOL

Triple Dynamixs Academy streeft naar een goede dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn en er geen gepaste oplossing is geboden, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met dit klachtenprotocol willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze cliënten en klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Wanneer kunt u een klacht indienen?

De medewerkers van Triple Dynamixs Academy besteden de grootste zorg aan de contacten met cliënten en klanten. Het blijft echter mensenwerk en soms kunnen er zaken optreden, die vanuit de beste bedoelingen, niet altijd als zodanig overkomen. Indien u niet tevreden bent over de werkwijze van één van onze medewerkers of er is een voor u belastend voorval gebeurd, dan kunt u een klacht indienen.

Hoe dient u een klacht in?

Wij verzoeken u om uw klacht schriftelijk te formuleren. U kunt het klachten formulieraanvragen bij administratie@d-academy.nl.

Procedure en doorlooptijd

De procedure verloopt op basis van hoor en wederhoor, waarbij de heer Schüller als tussenpersoon optreedt. De heer Schüller zal, vanuit zijn bevindingen, zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 2 weken contact met u opnemen en uw klacht inventariseren. Tevens treedt hij in overleg met de betreffende medewerker en stelt hem/haar op de hoogte van uw klacht. De heer Schüller inventariseert bij u en de medewerker de visie over de gebeurtenis en stelt vanuit beide perspectieven een mogelijke oorzaak vast. Vervolgens wordt u binnen 2 weken op de hoogte gebracht van de afhandeling. Er wordt gestreefd naar een doorlooptijd van de ontvangst van de klacht tot en met de afhandeling van maximaal 6 weken. Mocht blijken dat een klachtonderzoek c.q. afhandeling onverhoopt meer tijd nodig heeft dan de totale looptijd van 6 weken, wordt u vanzelfsprekend zo snel mogelijk en binnen dit gestelde termijn op de hoogte gebracht. U ontvangt schriftelijk bericht over de reden en een indicatie van het verwachte uitsluitsel.

Indien klachten aan het persoonlijke adres gericht zijn van de directie van Triple Dynamixs Academy of het oordeel van een onafhankelijke derde wenselijk is, zal de klacht door de heer mr. P.N.G. Kleinreesink te Doesburg, worden afgehandeld. Hij is niet werkzaam bij de Triple Dynamixs Academy.

Het oordeel van deze beroepsinstantie is bindend. U kunt erop vertrouwen dat we met uiterste discretie en zorgvuldigheid uw klacht zullen behandelen en de afwikkeling zo snel mogelijk zullen laten verlopen.

De directie van Triple Dynamixs Academy