

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. Mocht u niet tevreden zijn 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 daarvoor het bijgevoegde klachten formulier invullen en deze indienen bij administratie@d-academy.nl ter attentie van de heer R. V. Schüller.

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. Ook treedt hij in overleg met de betreffende medewerker/ docent 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.

Mocht uw klacht onverhoopt niet tot u tevredenheid zijn opgelost 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. Zijn oordeel 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 bewaartermijn van uw klacht is 1 jaar.

De directie van Triple Dynamixs Academy

Klachtenformulier Triple Dynamixs Academy

Met dit formulier kunt u een klacht indienen over de werkwijze van Triple Dynamixs Academy of over de manier waarop u behandeld bent door een van onze medewerkers. U kunt het formulier ondertekend naar ons per post of per mail opsturen. Ons klachten reglement wordt op uw verzoek kosteloos aan u toegezonden.

Triple Dynamixs Academy

T.a.v. de heer R. V. Schüller

Woortmansdijk 40

9608 TB Westerboek

administratie@td-academy.nl o.v.v. 'klacht'

Naam: _____

Adres: _____

Postcode: _____

Woonplaats: _____

Telefoon: _____

Tegen wie richt zich de klacht:

Beschrijving van het gedrag of het voorval waartegen de klacht zich richt:

(U kunt eventueel een meer uitgebreide beschrijving bijvoegen)

Wanneer heeft het voorval zich voorgedaan?

Heeft u uw klacht eerder al telefonisch of mondeling doorgegeven?
Zo ja, aan wie en wanneer?

Overige opmerkingen:

(Indien van toepassing)

De volgende bijlagen zijn bijgevoegd:

Plaats:

Datum: -----

Handtekening:

In te vullen door Triple Dynamixs Academy:

Datum ontvangst: -----

Verwerkt in klachten registratie d.d. -----

Voor afhandeling aangewezen: -----

Paraaf: -----