

Klachtenregeling Team-Focus b.v.

Team-Focus b.v. hecht veel belang aan het waarborgen van de kwaliteit van haar trainingen, de trainers en het bedrijf zelf. Om te garanderen dat eventuele klachten op een professionele manier afgehandeld worden, beschikken wij over onderstaande klachtenprocedure.

Wanneer u een klacht heeft over de training, trainer(s), het naleven van de voorwaarden, de accommodatie of andere zaken die met de trainingen of het bedrijf te maken hebben, kunt u deze mondeling dan wel schriftelijk aan ons kenbaar maken. Voor een schriftelijk in te dienen klacht verzoeken wij u gebruik te maken van het klachtenformulier. Elke klacht zal met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en discretie worden behandeld. Indien mogelijk, zal zo snel mogelijk worden getracht een oplossing te vinden voor de klacht.

De klachtenprocedure is als volgt:

- 1 Uw mondelinge klacht kunt u indienen bij het tijdens de training aanwezige personeel.
- 2 In het geval er op dat moment geen mondelinge overeenstemming wordt bereikt, kunt u binnen twee weken uw klacht schriftelijk indienen bij een van de eigenaren van Team-Focus b.v., de heer D. Leufkens of de heer JP. Stijnen.
- 3 Wij verzoeken u uw klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen.
- 4 Anonieme klachten of klachten via derden kunnen wij niet in behandeling nemen.
- 5 Na ontvangst van uw schriftelijke klacht, krijgt u binnen twee weken een schriftelijk antwoord door of namens de eigenaar van Team-Focus b.v.. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zullen wij een tijdsindicatie hiervoor aangeven.
- 6 Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 7 Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met Team-Focus b.v., kunt u binnen 3 maanden uw klacht voorleggen aan een derde onafhankelijke partij, zijnde een onafhankelijke mediator. De kosten voor het inzetten van een onafhankelijke derde zullen gedeeld worden door de klager en door Team-Focus b.v. Voor Team-Focus b.v. is de afspraak die wordt gemaakt bij de mediator bindend.

De registratie van klachten geschiedt voor een periode van maximaal 2 jaar.

Klachtenformulier:

Naam:

Adres:

Postcode:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Training/opleiding:

Datum waarover de klacht gaat:

Naam trainer:

Klacht:

U kunt dit formulier opsturen naar :

Team-Focus b.v.

T.a.v. Dhr. D. Leufkens en dhr. JP. Stijnen

Weert 11

6222 PG Maastricht

www.team-focus.nl

info@team-focus.nl