

Klachtenprocedure Meerkat BV

De medewerkers van Meerkat BV streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in hun trainingen en coaching. Toch gaat niet altijd alles zoals verwacht en kunnen er klachten ontstaan.

Mocht het onvoldoende lukken om de klacht te bespreken met uw trainer of coach, dan kunt u terecht bij onze onafhankelijke klachtencommissie. Geen van de medewerkers van de bezwarencommissie heeft belangen in of bij Meerkat BV.

1. Indienen

Klachten kunnen rechtstreeks gericht worden aan de bezwarencommissie:
Eric van der Linden, e-mail: evanderlinden9@gmail.com.

2. Ontvangst

Na ontvangst van de klacht stuurt de bezwarencommissie de klager en de directie van Meerkat BV een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

De bezwarencommissie zal de klacht in behandeling nemen indien:

- . De klacht verstuurd is binnen vier weken na afloop van de betreffende training;
- . De klager voorafgaand aan het bezwaar geprobeerd heeft om de klacht te bespreken met de trainer of coach;
- . De klacht een omschrijving bevat van het feit waartegen bezwaar wordt gemaakt, een motivering van het bezwaar en een omschrijving bevat van de gewenste uitspraak van de commissie.

3. Afhandeling

De bezwarencommissie zal de klachten vertrouwelijk behandelen. De precieze inhoud van de klacht wordt alleen bekend gemaakt aan de directie van Meerkat BV.

De bezwarencommissie hoort de klager en de directie of verantwoordelijke trainer/coach van Meerkat BV, op basis hiervan wordt beoordeeld of de klacht gegrond is.

Binnen vier weken na indiening van de klacht doet de bezwarencommissie een uitspraak. Indien de bezwarencommissie meer tijd nodig heeft om te komen tot een uitspraak stelt zij de klager en Meerkat BV hiervan op de hoogte binnen vier weken na indiening van de klacht.

Het oordeel van de bezwarencommissie is bindend voor de klager en Meerkat BV.

Alle documenten rondom de klacht worden gedurende twee jaar na afsluiten van de klacht bewaard.

