

Klachtenprocedure the UP movement

Uiteraard doen wij er alles aan om goede trainingen en dienstverlening te verzorgen en alles zorgvuldig te organiseren. Mocht u als klant of deelnemer onverhoopt toch niet tevreden zijn, dan is het belangrijk dat te bespreken. Als dat geen oplossing biedt, kunt u een klacht indienen.

Wat kunt u doen als u ontevreden bent?

De eerste stap: een gesprek aangaan met uw trainer/ begeleider. Het is goed mogelijk dat die niet beseft dat u ontevreden bent en waarover. Er kan sprake zijn van een misverstand. We hopen om in dat gesprek met elkaar tot een goede oplossing te komen.

Wat als u toch een klacht wilt indienen?

Het kan zijn dat een gesprek geen of niet voldoende oplossing biedt. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van onze klachtenprocedure.

De klacht dient schriftelijk ingediend te worden en dient de volgende gegevens te bevatten: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, een heldere beschrijving van de klacht en datum. Alle binnengekomen klachten worden vertrouwelijk behandeld en nauwkeurig bewaard voor een periode van 2 jaar.

U kunt de klacht sturen naar contact@theupmovement.nl of per post:
the UP movement
Prins Hendrikkade 60
1501 AE Zaandam

Wij nemen de klacht in behandeling en streven ernaar binnen 4 weken uitsluitel te kunnen geven. Mocht er langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld en daarbij wordt aangegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Wat als er geen oplossing gevonden wordt?

Bent u niet tevreden over de geboden oplossing van de trainer/begeleider of over de klachtenafhandeling? Dan kunt u dit aangeven bij de onafhankelijke derde, te weten mevrouw Donata van der Blom. De klacht wordt dan doorgestuurd naar mevrouw Donata van den Blom en zij probeert dan alsnog tot een goede oplossing te komen.

De onafhankelijke derde bekijkt uw klacht en geeft een bindend advies voor the UP movement eventuele consequenties worden door ons binnen twee weken afgehandeld.