



KLACHTENPROCEDURE TRIANGULAR GROUP (TG) B.V.

De Triangular Group (TG) streeft naar de best mogelijke dienstverlening. Daarbij spelen bijvoorbeeld de kwaliteit van instructie, de inhoud van de lessen en de omgang met elkaar een belangrijke rol. Bent u ontevreden over onze dienstverlening of over andere zaken? Dan kunt u een klacht indienen. We beschouwen klachten als een kans om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Zo kunnen wij u nog beter van dienst zijn. Om een goede afhandeling van uw klacht te garanderen, hanteren we bij TG een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht kenbaar kunt maken.

Heeft u een klacht, dan kunt u hierna de procedure lezen.

Procedure

1. KLACHT INDIENEN

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail melden bij de klachtencommissie via de contactgegevens op deze pagina. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. WE NEMEN UW KLACHT IN BEHANDELING

Uw klacht wordt onderzocht door de leden van de klachtencommissie. Wanneer er vragen of onduidelijkheden zijn zal de klachtencommissie contact met u opnemen. De klachtencommissie informeert ook naar de zienswijze van alle andere betrokken personen. Op deze manier krijgt de klachtencommissie een helder beeld van de situatie.

3. UITSPRAAK

Op basis van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord van de klachtencommissie. Hierin zijn tevens, indien de klacht gegrond is verklaard, de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en), vermeld.

4. ONEENS MET DE UITSPRAAK

Wanneer u het niet eens bent met de uitspraak, kunt u binnen één maand na de uitspraak schriftelijk bezwaar indienen bij de directeur van het betreffende onderdeel van TG. Dit kan middels het in artikel 2.1 genoemde e-mailadres. U wordt uitgenodigd om uw bezwaar toe te lichten. Binnen één maand hierna ontvangt u van de directeur schriftelijk bericht over de uitspraak.



KLACHTENPROCEDURE TRIANGULAR GROUP (TG) B.V.

ARTIKEL 1. TERMIJN INDIENEN KLACHT

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij TG. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een termijn van 10 werkdagen nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn of haar rechten terzake verliest.

ARTIKEL 2. KENBAARHEID

2.1 Klachten dienen schriftelijk of per e-mail aan de klachtencommissie kenbaar gemaakt te worden via onderstaande adresgegevens:

Klachtencommissie Triangular Group,
Herelsestraat 33-35
4726 AB, HEERLE
e-mail: klachten@triangulargroup.com.

2.2 De klacht bevat tenminste

- de naam en het adres van de klager;
- de dagtekening;
- een gemotiveerde omschrijving van de inhoud van de klacht, inclusief alle relevante informatie die, voor zover bekend, beschikbaar is;
- ondertekening.

2.3 TG kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet voldoet aan het gestelde in artikel 2.2. In geval de klacht niet voldoet aan het bepaalde in dit artikel wordt klager in de gelegenheid gesteld om de klacht binnen twee weken na verzending van de kennisgeving daarvan aan te vullen, bij gebreke waarvan TG de klacht niet in behandeling kan nemen.

ARTIKEL 3. PRIVACY

Een klacht zal door TG altijd vertrouwelijk worden behandeld.



ARTIKEL 4. BEVESTIGING KLACHT

4.1 TG zal binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail sturen aan de klager. De ontvangstbevestiging bevat (a) de naam van de behandelend klachtfunctionaris, (b) het verloop van de klachtprocedure en (c) een verwijzing naar de mogelijkheid om te worden gehoord.

4.2 Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. TG streeft naar een afhandeling binnen één maand en zal het aangeven als het langer duurt.

ARTIKEL 5. BEHANDELING EN ONDERZOEK KLACHT

5.1 TG verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om, indien de klacht gegrond is, binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

5.2 De klachtfunctionaris informeert TG over de klacht en stelt haar in de gelegenheid om daarop binnen een te stellen termijn schriftelijk te reageren.

5.3 De klachtfunctionaris is gerechtigd alle informatie in te winnen die hij nodig acht om tot een onpartijdige behandeling en beoordeling van de klacht te kunnen komen.

5.4 Indien de klachtfunctionaris dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De klachtfunctionaris stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

5.5 Van het gesprek wordt een verslag gemaakt waarvan aan partijen op hun verzoek een afschrift wordt toegezonden.

ARTIKEL 6. TERMIJNEN

6.1 De klachtfunctionaris handelt de klacht af binnen één maand na ontvangst daarvan. Mocht zich een reden voordoen die een afwikkeling van de klacht binnen deze termijn verhindert, dan is de klachtfunctionaris gerechtigd die termijn te verlengen, in beginsel voor een termijn van één maand. Indien een langere termijn noodzakelijk is zal dit onder opgave van redenen worden medegedeeld.

6.2 Van de beslissing tot verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan partijen.



ARTIKEL 7. OPLOSSING VAN DE KLACHT

7.1 De klachtfunctionaris zal aan de hand van de klacht, wanneer deze gegrond is, een oplossing voordragen en met de klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7.2 In het geval de klager zich niet in de voorgedragen oplossing kan vinden, kan klager de klacht voorleggen aan de directeur van het desbetreffende onderdeel van TG. Dit dient schriftelijk of per mail te gebeuren. De klager kan dit bezwaar richten aan opnieuw klachten@triangulargroup.com

ARTIKEL 8. OVERIG

8.1 Overig Ingediende klachten en de wijze van afhandeling daarvan worden geregistreerd en gedurende maximaal vijf jaar bewaard.