

Klachtenprocedure Train Inn

Kwaliteit staat hoog in het vaandel Train Inn. Dat betekent niet dat u als klant altijd tevreden over ons bent. In het geval dat u een klacht heeft dan willen wij weten wat er aan de hand is om te kijken wat wij daar aan kunnen doen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling.

Train Inn neemt klachten zeer serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit.

A. Indienen klacht.

1. Een klacht dient schriftelijk, met uitleg over de onvrede, binnen redelijke termijn waarin de klacht is ontstaan te worden gericht aan de directie van Train Inn, Annie Boshof 16 1087 LP Amsterdam.
2. Ten allen tijde zal de directie van Train Inn aan haar geheimhoudingsplicht voldoen door de klacht volstrekt vertrouwelijk te behandelen.

B. Klachtbehandeling

3. De klager zal zo spoedig mogelijk, doch binnen 14 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
4. De directie van Train Inn stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dit kan apart dan wel gezamenlijk.

C. Klacht beoordeling

5. De directie van Train Inn zal binnen 30 dagen een voorstel doen voor de afhandeling van de klacht. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt de klant hiervan binnen deze 30 dagen in kennis van gesteld. Waarbij het uitstel wordt toegelicht, en wordt er een indicatie gegeven wanneer uitsluitel wordt gegeven.

D. Uitspraak na klachten

6. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht wordt de klager schriftelijk op de hoogte gebracht met overeenkomstige maatregelen. Deze kunnen bestaan uit:
 - a. Ongegronde klacht: De klacht heeft geen betrekking op de gebruikte gedragsregels.
 - b. Opgeloste klacht: De Directie van Train Inn kan de klacht, na bemiddeling, als opgelost beschouwen. Beide partijen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

7. Train Inn zal klachten, evenals de wijze van afhandeling als dossier registreren en voor de duur van de 2 jaar bewaren. Wanneer Train Inn verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zullen klachten aanleiding zijn tot structurele verbeteringen.

E. Beroepsmogelijkheid

8. Beroep kan worden ingesteld bij de klachtencommissie, een onafhankelijk organisatie eenheid van De Heeren van Zorg. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor Train Inn. Eventuele consequenties worden binnen 14 dagen afgehandeld.

De Heeren van Zorg
Klachtencommissie
Joris Berghstraat 101, Hal A
1067 HP Amsterdam
klachten@deheerenvanzorg.nl