

Klachtenprocedure Peter Zomer bv.

1. Klachten van de klant of trainers worden in een speciale file verzameld/ geregistreerd.
2. Afhankelijk van de ernst van de zaak wordt bepaald of de klachtenprocedure (zie punt 4) verder wordt vervolgd om onnodig papierwerk te voorkomen. Veel opmerkingen kunnen direct worden verholpen.
3. Vervolgens wordt door beide directeurs bepaald of de klacht/opmerking aanleiding is het interne proces te herzien.
4. Indien het een klacht met meer lading betreft, starten zij de klachtenprocedure.
5. Ontvanger van de klacht vult klachtenformulier in. Hierin staan de gegevens van de klant, omschrijving van de klacht, de mogelijke oorzaak, de mogelijke oplossing en de gemaakte afspraak met de klant.
6. De Account Manager van Peter Zomer B.V. wordt op de hoogte gesteld en er wordt bekeken wie de klacht het best kan afhandelen binnen de gestelde afsluitdatum.