

## Klachtenprocedure

Holland Fit streeft er naar haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Bent u ontevreden over de inhoud hiervan, de informatievoorziening rondom onze dienstverlening of loopt u ergens anders tegenaan? Neem [contact](#) met ons op, wij helpen u graag.

*Wilt u een officiële klacht indienen?*

Om een goede afhandeling van uw klacht te garanderen is een klachtenprocedure opgesteld. Holland Fit beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de geleverde diensten te verbeteren.

### Werkwijze

1. Dien uw klacht binnen 14 dagen schriftelijk in via onderstaand (e-mail)adres. Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door een medewerker van Holland Fit, dan wel door derden die in opdracht van Holland Fit werkzaamheden verrichten.
2. Binnen één werkdag ontvangt u een bevestiging van ontvangst. Hierin geven wij aan hoe wij uw klacht verder behandelen. Indien nodig nemen wij contact met u op.
3. Wij streven naar een afhandeling van uw klacht binnen 14 dagen. Wanneer dit onverhoopt niet lukt, informeren wij u over de reden en geven we een nieuwe einddatum op. Een klacht wordt niet in behandeling genomen wanneer deze betrekking heeft op een gebeurtenis waar Holland Fit niet verantwoordelijk voor is.
4. U wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, inclusief de motivering van de conclusie en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn.
5. Elke behandelde klacht wordt anoniem geregistreerd door Holland Fit. Hiervan wordt jaarlijks een overzicht gemaakt, welke wij gebruiken om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.
6. Wanneer u het oneens bent met onze bevindingen, kunt u binnen 14 dagen na ontvangst schriftelijk bezwaar indienen bij de directie van Holland Fit. Een definitieve reactie daarop vanuit Holland Fit ontvangt u opnieuw binnen 14 dagen. Mocht u het nog steeds oneens zijn, dan streeft Holland Fit ernaar om in overleg te zoeken naar een partij welke een eenduidig oordeel kan geven.
7. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen de betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de klacht en behandeling daarvan. Holland Fit verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).