

## **Klachtenprocedure**

Klachten over onze dienstverlening worden met de direct betrokken persoon van KSG Trainers & Consultants besproken of schriftelijk gemotiveerd ingediend. KSG Trainers & Consultants verplicht zich binnen vier weken op een klacht te reageren. Per klacht wordt een termijn vastgesteld waarbinnen deze wordt afgehandeld. Bij overschrijding van de termijn wordt de indiener van de klacht hiervan op de hoogte gesteld en volgt een indicatie waarbinnen de klacht zal zijn afgehandeld. Indien de uitkomst van de klacht niet aanvaardbaar is voor de indiener wordt door KSG Trainers & Consultants een onafhankelijke klachtencommissie geraadpleegd. Bij afhandeling van klachten door de klachtencommissie worden voornoemde termijnen gehanteerd. De leden van de klachtencommissie behandelen alle klachten vertrouwelijk. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend. KSG Trainers & Consultants zorgt voor een adequate afhandeling van de eventuele consequenties.

Klachten en de wijze van afhandeling worden door KSG Trainers & Consultants geregistreerd. Het archief berust bij KSG Trainers & Consultants en zal gedurende vier jaar worden bewaard.

Klachtencommissie KSG Trainers & Consultants

- De heer C. Zwarts
- De heer N. Dondergoor