

# Klachtenprocedure

Global TC Group B.V. — Training & Coaching

Trainingsbureau Global TC Group behandelt uw klacht in vertrouwen. Wij staan voor kwaliteit en streven voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn. Als u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door Global TC Group, kunt u een klacht indienen.

## Registratie en afhandeling van de klacht

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door een medewerker van Global TC Group. De medewerker tegen wie u een klacht indient, zal niet de persoon zijn die de klacht behandelt. Dit zal altijd een ander zijn.
- Na ontvangst van de klacht deelt Global TC Group binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij uw klacht heeft ontvangen en neemt deze in onderzoek.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Global TC Group een besluit en deelt dit aan u mede.
- Als de behandeling van de klacht meer dan 14 dagen in beslag neemt, wordt u hiervan met reden binnen 14 dagen op de hoogte gebracht. Daarnaast krijgt u een indicatie van de duur van de behandeling.
- Als u het besluit accepteert, wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht op te lossen.
- Als de klacht is afgerond, is tevens de klachtenprocedure afgerond.

Mochten Global TC Group en de klager er niet uitkomen, dan zal er een onafhankelijke derde, te weten Vlaar Zillikens Bosch Advocaten Mediators, worden ingeschakeld die vervolgens een bindende uitspraak doet. De eventuele consequenties worden door Global TC Group binnen 6 weken afgehandeld.

## Wij nemen de klacht niet in behandeling als:

- U over dit onderwerp al eerder een klacht heeft ingediend.
- U de klacht anoniem indient.
- Het voorval waarover u een klacht indient langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

U kunt uw klacht mailen naar [info@globaltcgroup.nl](mailto:info@globaltcgroup.nl) of de klacht persoonlijk mailen naar:

Marcel van de Ven: [m.vandeven@globaltcgroup.nl](mailto:m.vandeven@globaltcgroup.nl)

Caya van de Ven: [c.vandeven@globaltcgroup.nl](mailto:c.vandeven@globaltcgroup.nl)

Uiteraard kunt u altijd telefonisch contact opnemen om uw klacht kenbaar te maken. U kunt uw klacht ook indienen via het bijgevoegde klachtenformulier.