



# Global T.C. Group

training & coaching

## **Klachtenprocedure**

Trainingsbureau Global T.C. 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 T.C. 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 T.C. 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 T.C. 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 T.C. Group een besluit en deelt dit aan u.
- 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 van de klacht.
- 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 T.C. Group en de klager er niet uitkomen samen dan zal er een onafhankelijke derde, te weten Vlaar Zillikens Bosch Advocaten Mediators worden ingeschakeld die vervolgens een bindende uitspraak doet voor Global T.C. Group. De eventuele consequenties worden door Global T.C. Group binnen 6 weken tijd afgehandeld.

## **Wij nemen de klacht niet in behandeling als:**

- U heeft over dit onderwerp al eerder een klacht ingediend.
- Als u de klacht anoniem indient.
- Hetgeen waar u een klacht over indient is langer dan een jaar geleden voorgevallen.

**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) of 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 indienen middels bijgevoegd formulier.