

# De klachtenprocedure

## Klachtenprocedure: De KarakterFaculteit

Bij De KarakterFaculteit doen wij ons uiterste best om klachten te voorkomen en hoogwaardige dienstverlening te bieden. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. Wij waarderen uw feedback en zien klachten als een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Hieronder vindt u onze klachtenprocedure.

## Hoe kunt u een klacht indienen?

Indien u een klacht heeft, moedigen wij u aan om deze met ons te bespreken. Dit kan op de volgende manieren:

- **Persoonlijk gesprek:** U kunt uw klacht bespreken met de betrokken medewerker.
- **E-mail:** U kunt uw klacht schriftelijk indienen via [info@karakterfaculteit.nl](mailto:info@karakterfaculteit.nl) ter attentie van Djony van Beers.

## Wat moet uw klacht bevatten?

Om uw klacht snel en adequaat te kunnen behandelen, verzoeken wij u om de volgende informatie te vermelden:

- Uw naam en contactgegevens
- De datum van indiening en de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- Het onderwerp (bijv. opleiding, coaching, bedrijfsbegeleiding)
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Uw gewenste oplossing

## Behandeling van uw klacht

- Binnen **drie werkdagen** na ontvangst van uw klacht nemen wij contact met u op om de klacht te bespreken.
- Alle klachten worden in **vertrouwelijkheid** behandeld.
- Binnen maximaal **twee weken** ontvangt u van ons een definitieve reactie.
- Indien er actie ondernomen moet worden, informeren wij u over de geplande en reeds genomen stappen.
- Indien we er samen niet uitkomen zal het KNGF als **onafhankelijke derde** optreden.
- het **oordeel** van de onafhankelijke derde is **bindend** voor de KarakterFaculteit en eventuele **consequenties** worden snel **afgehandeld**.

## Onze inzet

Wij streven naar een oplossing die voor u bevredigend is en die tevens bijdraagt aan de continue verbetering van onze dienstverlening. Uw klacht helpt ons om onze kwaliteit te waarborgen en verder te ontwikkelen.

Al onze klachten bewaren wij minimaal 1 jaar na afhandeling van de klacht.

Heeft u nog vragen over deze klachtenprocedure? Neem gerust contact met ons op via [info@karakterfaculteit.nl](mailto:info@karakterfaculteit.nl).