



# 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.
- 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.

## 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.

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