

Heeft u een klacht over ons? Laat het ons weten, dan zorgen we zo snel mogelijk voor een goede oplossing!

Onze klachtenprocedure:

1. U dient mondeling of schriftelijk (e-mail: klachtenregeling@ksg.nl) een klacht in bij KSG. Vermeld in ieder geval uw naam, klantnummer, telefoonnummer en e-mailadres, de naam van de betrokken KSG - medewerker, de datum en een beschrijving van de klacht.
2. KSG stuurt u binnen vijf werkdagen een bevestiging per post of e-mail. Hierin staat onder meer wie uw contactpersoon is. Hij of zij is niet betrokken bij de klacht of bij de medewerker waarover de klacht gaat.
3. KSG neemt de klacht in behandeling. Als wij de klacht niet in behandeling nemen, hoort u dit – met onderbouwing - binnen vijftien werkdagen.
4. Wij stellen de medewerker waarover de klacht gaat in de gelegenheid om zijn of haar kant van het verhaal toe te lichten. Ook u mag nogmaals uw klacht toelichten. Van de toelichtingen worden aantekeningen gemaakt.
5. Wij handelen de klacht indien mogelijk binnen vijftien werkdagen af. Dit kan worden uitgesteld als we over onvoldoende informatie beschikken of in verband met onvoorziene omstandigheden. U wordt schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Uw contactpersoon schrijft een onderbouwde reactie op de klacht en stuurt deze aan u toe.
7. Tenslotte is de klacht in goede overeenstemming opgelost.