

## Klachtenprocedure

### Heeft u een klacht of melding van ontevredenheid?

Als u niet tevreden bent over de dienstverlening van Clooser2 of de begeleiders waar wij mee samenwerken bij Focus2, dan kunt u ons dit via een e-mailbericht laten weten. Mede door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te optimaliseren. Hieronder staat verder de klachtenprocedure beschreven.

### Klachtenprocedure

1. Klachten of opmerkingen worden door de trainer/begeleider/coach zoveel mogelijk direct verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen, dan kan de cliënt een klacht indienen bij Clooser2.
2. De indiener van de klacht krijgt binnen een week schriftelijk bevestiging van ontvangst van de klacht.
3. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
4. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan vier weken, dan wordt de indiener hiervan binnen deze vier weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangegeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
5. Klachten of opmerkingen van de cliënt worden geregistreerd in het klachtenformulier. Hierin staan de gegevens van de cliënt, omschrijving van de klacht, de mogelijke oorzaak, de mogelijke oplossing en de gemaakte afspraak met de cliënt.
6. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal 3 jaar bewaard.
7. Clooser2 garandeert een adequate klachtenafhandeling en zal alles in het werk stellen om tot een geschikte oplossing te komen.
8. Indien de klagende partij vindt dat Clooser2 niet voldoet aan de maatstaven die Clooser2 zelf naar de betrokkene heeft te kennen gegeven of heeft gepubliceerd, kan hij/zij schriftelijk een verzoek tot restitutie van het cursusgeld aanvragen bij Clooser2, onder vermelding van de argumenten en eventuele bewijsstukken. Hetzelfde geldt voor cliënten die een coachingstraject hebben gevolgd waarover zij terecht (dit ter beoordeling van Clooser2) niet tevreden zijn.
9. Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Mocht u het onverhoopt toch niet eens zijn met de afwikkeling, dan schakelt Clooser2 een onafhankelijke derde en kunt u binnen drie maanden (na dagtekening van het antwoord) een klacht indienen bij deze onafhankelijke derde. Als onafhankelijke derde zal Wilmie Colbers (coach en eigenaar van Colbers-advies) optreden. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend; eventuele consequenties worden door Clooser2 snel afgehandeld.  
Voordat u de stap naar de onafhankelijke derde maakt, dient u de klachtenprocedure van Clooser2 te hebben doorlopen.
10. Mochten er tussen de klagende partij en Clooser2 onoverkomelijke problemen ontstaan, kan de klagende partij zich wenden tot het Nederlands recht.