

Deelnemersprocedures Clooser2 2017

In dit document worden de procedures beschreven die Clooser2 ten alle tijden zal navolgen. De procedures betreffen afhandeling van aanmeldingen, klachten en vragen van deelnemers aan één van de opleidingen aangeboden door Clooser2.

Inhoud

Aanmeldprocedure.....	2
Klachtenprocedure.....	3
Behandeling vragen.....	5

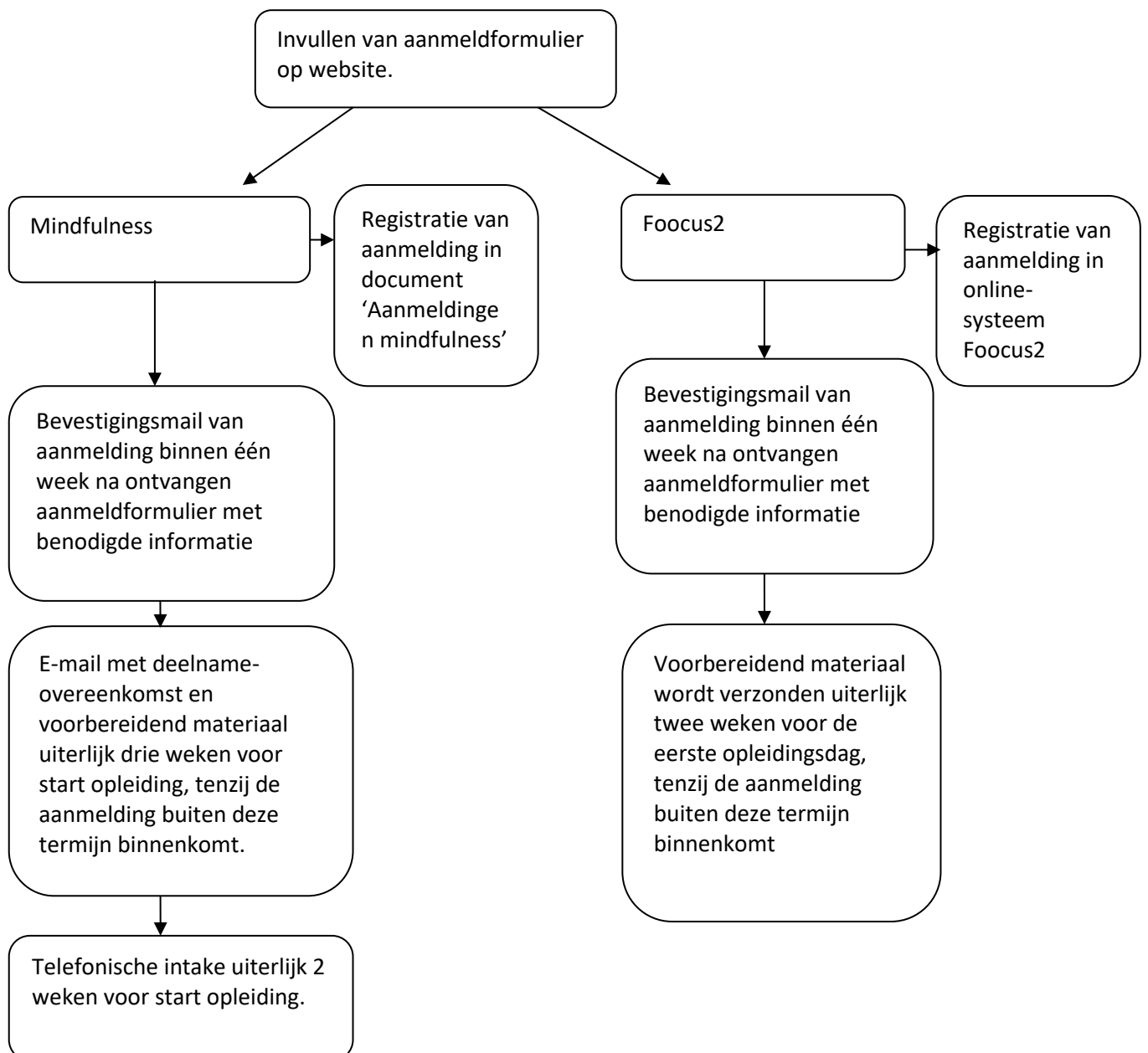
Aanmeldprocedure

Het doel van de aanmeldprocedure is het de deelnemer zo spoedig mogelijk te voorzien van de benodigde informatie rondom de opleiding waaraan hij/zij wil deelnemen.

Onder benodigde informatie wordt verstaan:

- Wordt de deelnemer ingeschreven: ja of nee. Zo nee, worden de redenen hiervoor benoemd en worden alternatieven geboden.
- Data van de opleidingsdagen.
- De kosten van de opleiding, de betalingstermijn en afmeldtermijn.
- Hetgeen de deelnemer leert in de opleiding.
- Hetgeen de deelnemer ontvangt na de opleiding.

De benodigde informatie wordt altijd per e-mail verzonden. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan wordt de informatie via de post verzonden.



Klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is het langs een nauwgezette en afgewogen weg een klacht van een deelnemer te behandelen op een manier die leidt tot een oplossing waarmee de deelnemer tevreden is/zich genoeg voelt gedaan.

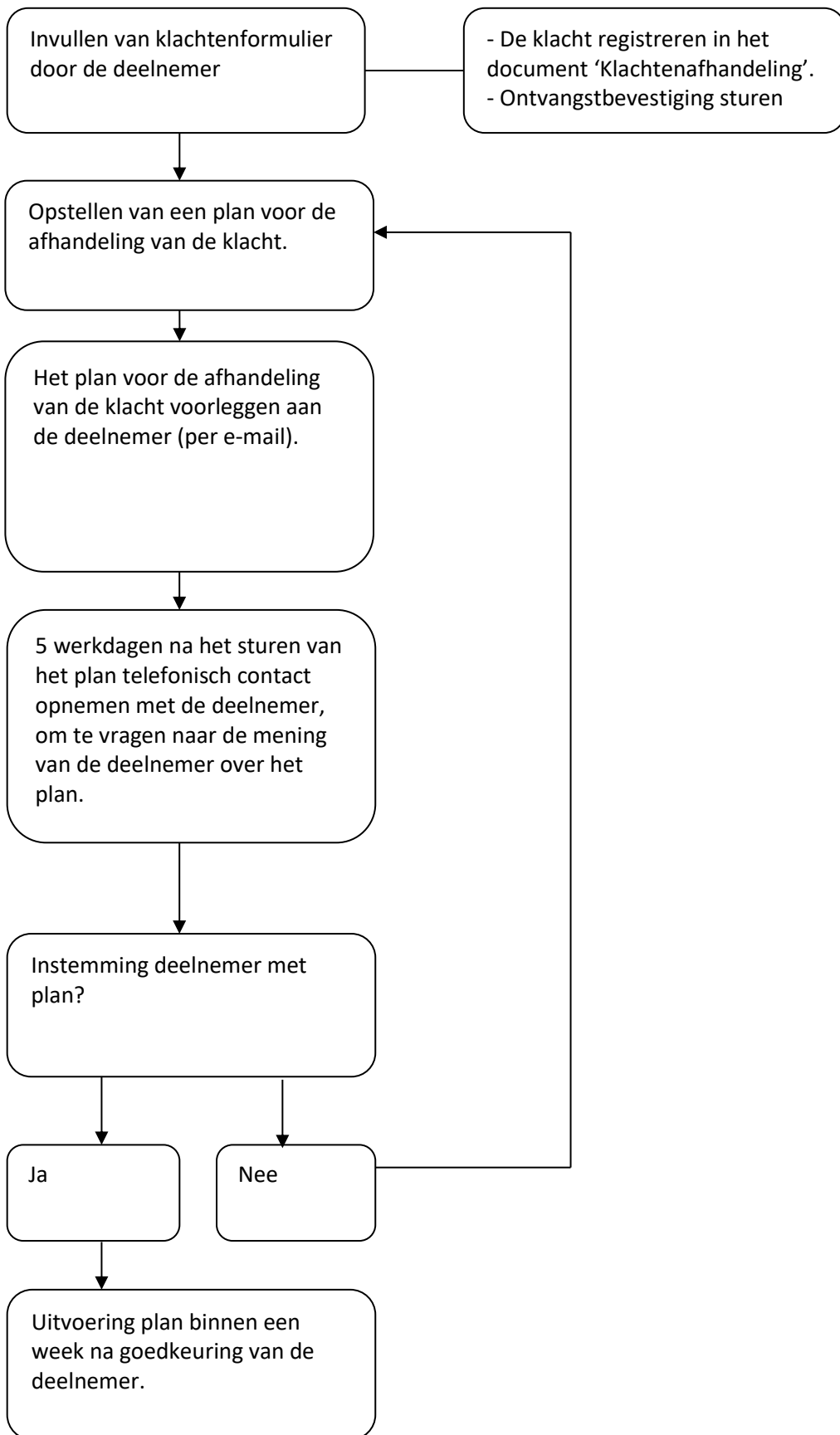
Klachtenprocedure

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.

Klachten kunnen worden ingediend via het klachtenformulier op de website www.clooser2.nl.

De procedure die wordt doorlopen bij de afhandeling van uw klacht vindt u op de volgende pagina.

Onderstaande procedure wordt gevolgd bij de afhandeling van uw klacht:



Behandeling vragen

Met vragen wordt bedoeld op praktische vragen over de gang van zaken binnen de opleiding. Hierbij valt te denken aan: vragen over werking van het materiaal, data en tijden van lessen/bijeenkomsten, voorbereiding, etc. Vragen kunnen worden ingediend op twee manieren:

1. **Per e-mail.** Op zowel de site als al het andere beschikbare materiaal staat één e-mailadres genoemd waar de deelnemer naar kan e-mailen met vragen. Gedurende werkdagen worden vragen binnen vijf dagen beantwoord.
2. **Telefonisch.** Het telefoonnummer dat kan worden gebeld staat vermeld op de site. Bij afwezigheid van werknemers op kantoor wordt de deelnemer via de voicemail gevraagd zijn/haar telefoonnummer achter te laten. De deelnemer wordt binnen één werkdag teruggebeld.

Er wordt gestreefd naar een zo volledig mogelijke beantwoording van vragen. Als de deelnemer een klacht hierover indient, neemt een andere werknemer dan de werknemer die de afhandeling heeft verzorgd contact op met de deelnemer per e-mail of telefoon.

