

# Deelnemersprocedures Clooser2 2021/2022

---

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

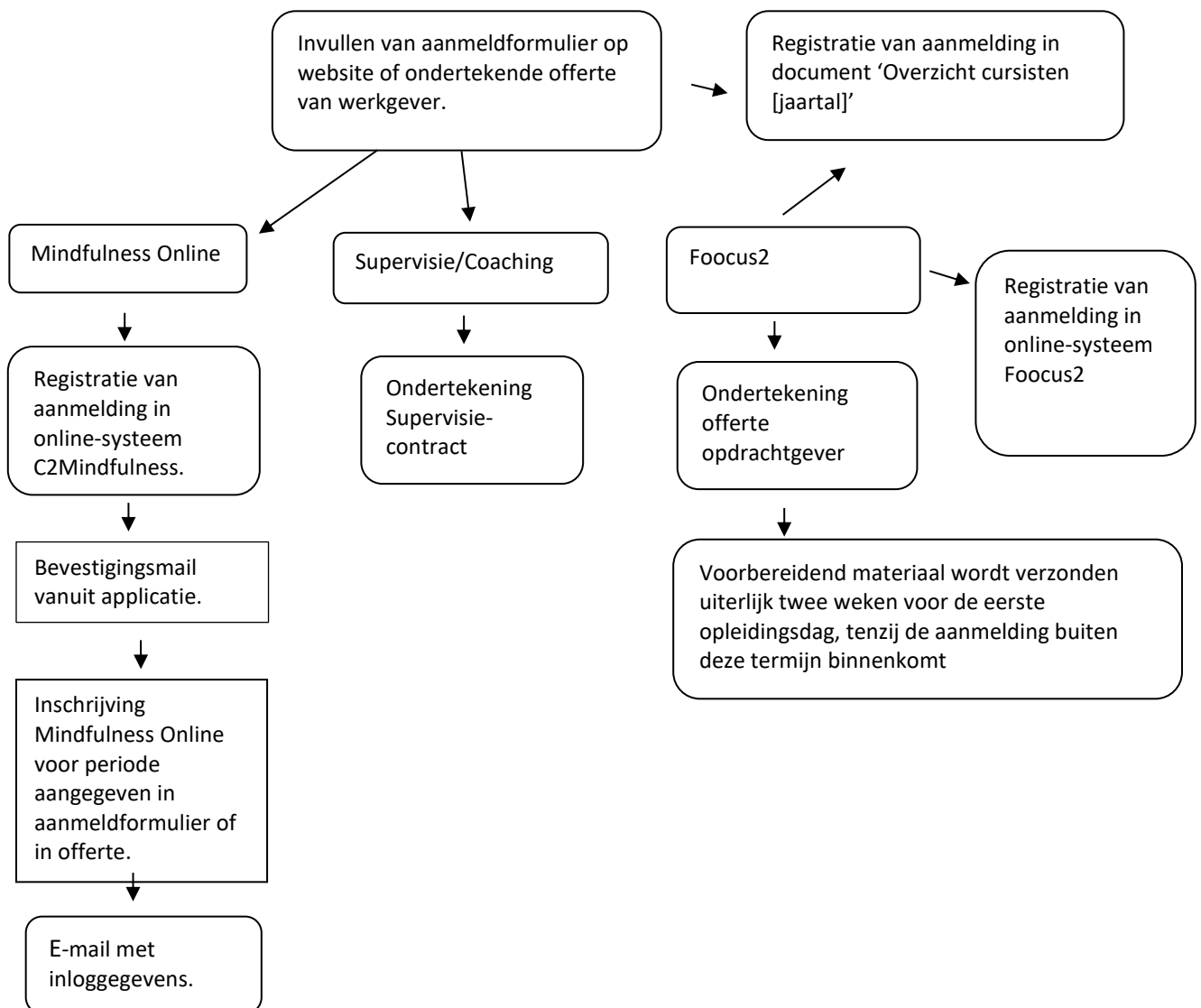
## Aanmeldprocedure

Het doel van de aanmeldprocedure is het de deelnemer zo spoedig mogelijk te voorzien van de benodigde informatie rondom de opleiding waaraan deze 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 vermeld op de website. Bij vragen wordt verwezen naar de informatie van de betreffende opleiding op de website met als doel de meest actuele informatie te kunnen delen.



## 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.

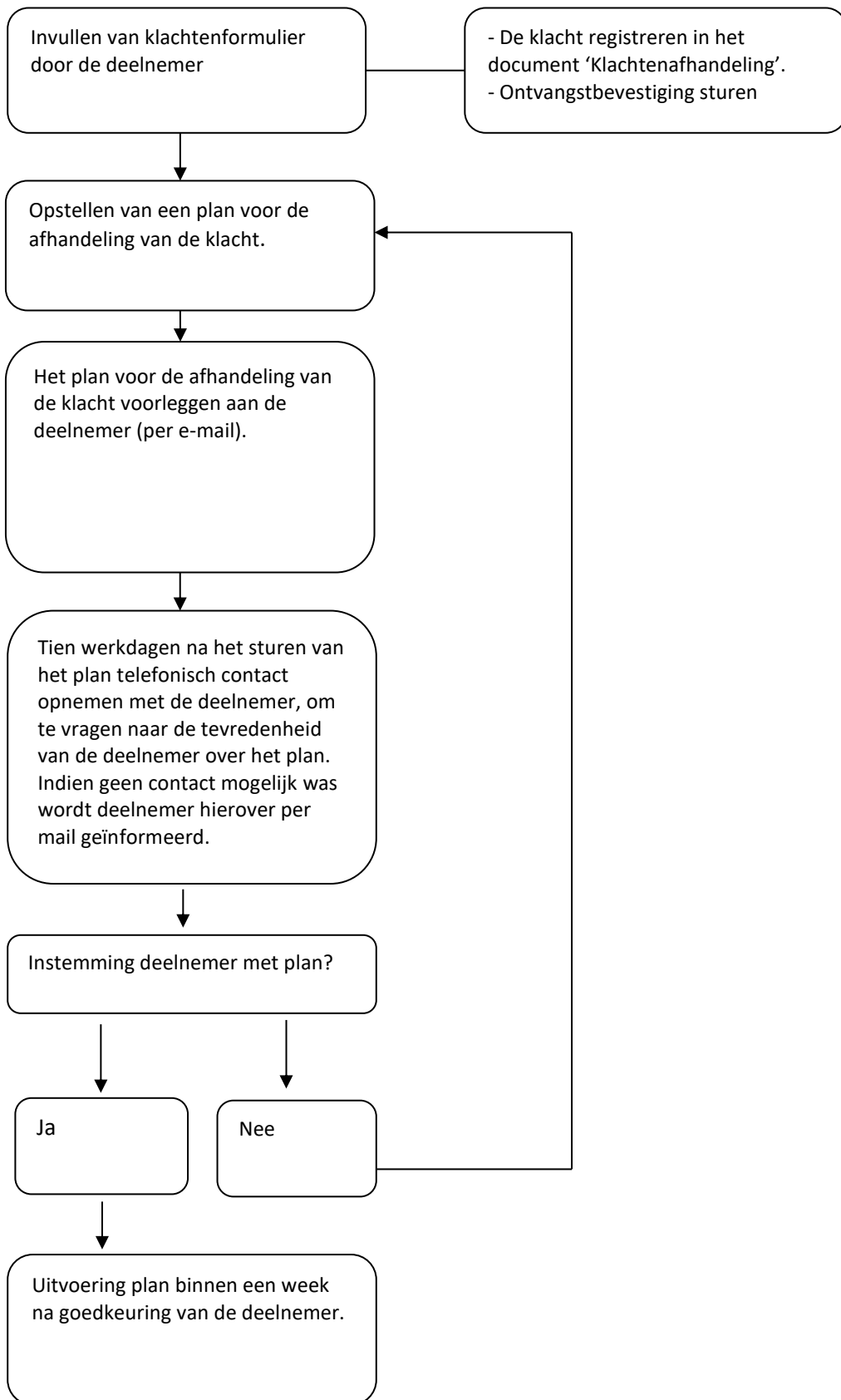
### Klachtenprocedure

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 twee weken 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 deze 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 consultancy) 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 <https://www.clooser2.nl/klachtenformulier/>

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 website 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 tien werkdagen beantwoord met uitzondering van de vakanties van het zuiden van Nederland. In deze perioden worden vragen binnen vijftien werkdagen beantwoord.
2. **Telefonisch.** Het telefoonnummer dat kan worden gebeld staat vermeld op de website. Bij afwezigheid wordt de deelnemer via de voicemail gevraagd diens telefoonnummer achter te laten. De deelnemer wordt binnen tien werkdagen teruggebeld met uitzondering van de vakanties van het zuiden van Nederland. In deze perioden worden vragen binnen vijftien werkdagen beantwoord.
3. . Indien geen contact mogelijk was wordt deelnemer hierover per mail geïnformeerd.

Er wordt gestreefd naar een zo volledig mogelijke beantwoording van vragen. Als de deelnemer een klacht hierover indient, neemt deze binnen tien werkdagen na ontvangen van het antwoord contact op met Clooser2 per e-mail of telefoon.

