



brengt mens & werk in beweging!

KLACHTENAFHANDELING

Datum 13 maart 2019
Kenmerk Versie 1.1

Klachten en Complimenten

Bij Cofect wordt er actief omgegaan met klachten en complimenten. Beide uitingen zeggen veel over de door Cofect geleverde dienstverlening. Volgens Cofect zit er een gouden randje aan elke klacht. Iedere klacht van een klant belicht een probleem van onze dienst, medewerker of intern proces. Door rechtstreeks van de klanten te horen wat de problemen zijn, kunnen we knelpunten onder de loep nemen en direct verbeteren om meer klachten te voorkomen.

Wat is een klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training, workshop of coachtraject van Cofect gericht aan de eigenaar met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. Met schriftelijk wordt bedoeld een brief of een e-mail. In geval van een formele telefonische klacht vragen wij u om de klacht op schrift te stellen.

Wie kunnen een klacht indienen?

U bent onze klant als u een training, workshop of coachtraject hebt gevolgd bij Cofect. Als klant kan u een klacht indienen.

Werkwijze klacht indienen

In het kader van de opdrachten die Cofect ten behoeve van haar opdrachtgevers uitvoert, waarbij persoonsgegevens van derden door de opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van het project aan Cofect ter beschikking worden gesteld, houdt Cofect zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Cofect dan wel door Cofect ingehuurde derden in relatie tot de volledige dienstverlening van Cofect kan worden ingediend via Suzan van Delft. Zij is bereikbaar per mail: info@cofect.nl of telefonisch: 06 58 72 51 15.
2. De klager zal binnen een termijn van maximaal een werkweek na schriftelijke indiening van de klacht dan wel schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de directie van Cofect. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, dan zal de termijn van maximaal een werkweek niet gelden. Er zal



- dan door de verantwoordelijke trainer/coach contact worden opgenomen met de klager, met als doel een gesprek in te plannen om inzicht in de klacht te krijgen.
3. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe hoor-en wederhoor worden toegepast. Het streven is om de hoor- en wederhoor gesprekken binnen 2 werkweken na bevestiging van de klacht door Cofect in te plannen. Voor deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.
 4. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 werkweken na de hoor-en wederhoor procedure plaatsvinden.
 5. De klager zal met betrekking tot de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld door de verantwoordelijke trainer/coach van de bevindingen van Cofect en van de maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of ondernomen zullen worden.
 6. Cofect zal de ingediende klachten registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan ondernomen maatregelen. De klachtenregistratie m.b.t het specifieke project van de opdrachtgever kan op verzoek van opdrachtgever ter beschikking worden gesteld van die opdrachtgever.
 7. De directie van Cofect behoudt zich het recht om zichzelf bij de afhandeling van klachten te vervangen door een trainer/coach, die niet direct bij de gedragingen en/of uitlatingen die aanleiding tot de klacht zijn, is betrokken.
 8. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen 4 werkweken na de ontvangstdatum van de klacht hiervan met redenen omkleed op de hoogte gebracht.

Verloop termijn

1. Tot maximaal 3 maanden nadat de gedraging waarop de klacht betrekking heeft is opgetreden wordt een klacht in behandeling genomen.
2. Klachten over de declaratie van het honorarium dienen door de opdrachtgever na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na verzenddatum van de declaratie, schriftelijk te worden gemeld aan de betreffende trainer/ coach of aan de directie van Cofect.

Complimenten

1. Een compliment is altijd fijn om te mogen ontvangen. Complimenten ten aanzien van trainer/coach van Cofect dan wel door Cofect ingehuurde derden in relatie tot de volledige dienstverlening van Cofect kunnen worden ingediend via info@cofect.nl.
2. Degene die het compliment geeft zal binnen een termijn van maximaal een werkweek na indiending van het compliment een bevestiging van ontvangst krijgen vanuit de verantwoordelijke trainer/coach. In deze bevestiging zal natuurlijk hartelijk worden bedankt voor het compliment.