

Klachtenreglement

Waar mensen met elkaar werken, ontstaan ook misverstanden. Misschien ben jij het met bepaalde zaken niet eens of ben je ontevreden. Bijvoorbeeld over de hulp die je krijgt, de bejegening door een van de medewerkers, onze bereikbaarheid, de aanpak.

Heb je vragen of klachten, laat het dan weten! Zo ontstaat de kans om een oplossing te vinden. Bovendien heb jij als cliënt het recht om een klacht in te dienen. Hieronder lees je wat je kunt doen en waar je terecht kunt. Fijn als je het ons direct laat weten zodat we kunnen kijken hoe we er snel iets aan kunnen doen.

Samen oplossen

Een rechtstreeks gesprek met jouw coach is vaak de snelste weg tot een oplossing. Mocht dit niet voldoende voor jou zijn, mail dan je klacht, binnen 4 weken na het einde van de desbetreffende training/opdracht naar de klachtenfunctionaris binnen Corinor People and Tribe Development BV (voortaan: Corinor PTD): Wendy Naerebout: wendy@corinor.nl

Termijn

Na ontvangst van je klacht ontvang je binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. We behandelen je klacht binnen 4 weken na de ontvangstbevestiging. Is er meer tijd nodig, dan word je daarvan op de hoogte gesteld hoeveel tijd er nog nodig is om uitsluitel te kunnen geven.

Andere mogelijkheden

Mochten we er samen niet uitkomen, of ben je niet tevreden met de manier waarop we jouw ontevredenheid of klacht hebben opgepakt? Dan kun je contact opnemen met onafhankelijk klachtbehandelaar Roelof Voorintholt. Je kunt hem bereiken op r.j.voorintholt@gmail.com. Hij neemt de klacht in behandeling als:

- a. je eerst contact met Wendy Naerebout hebt opgenomen om te kijken of de zaak naar wederzijdse tevredenheid afgehandeld kon worden;
- b. je daarnaast duidelijk omschrijft wat je klacht is en welk voorstel je hebt om een en ander op te lossen.

Na ontvangst van je klacht mailt de onafhankelijk klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst, zowel naar jou als naar Corinor PTD.

De onafhankelijk klachtbehandelaar organiseert het verdere contact om jou en Corinor PTD te horen. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per mail plaatsvinden.

De onafhankelijk klachtbehandelaar beoordeelt of je klacht gegrond is, en of je recht hebt op compensatie. Dit kan nooit meer bedragen dan de kosten van de training en of opleiding.

De onafhankelijk klachtbehandelaar doet uitspraak binnen 4 weken na ontvangst van jouw klacht. Is er meer tijd nodig, dan worden jij en Corinor PTD daarvan op de hoogte gesteld hoeveel tijd er nog nodig is om uitsluitel te kunnen geven.

De uitspraak van de onafhankelijk klachtbehandelaar is bindend voor ons en eventuele consequenties worden binnen 2 weken afgehandeld, door Corinor PTD, dan wel door jou.

Uw privacy

Jouw vragen of klachten worden binnen Corinor PTD inhoudelijk alleen in vertrouwen besproken met anderen, zoals jouw coach. Jouw klacht en bijbehorende correspondentie wordt 1 jaar bewaard in het desbetreffende klachtendossier.

Kosten

Wanneer jij de klachtenfunctionaris van Corinor PTD inschakelt, worden daarvoor geen kosten in rekening gebracht

