



Klachtenprocedure Cosmo

Laatste update: 7 december 2020

Wij doen ons best om deelnemers een leerzame en fijne tijd te bezorgen en opdrachtgevers een prettiger samenwerking met Cosmo en streven naar het voorkomen van klachten. Desondanks kan het voorkomen dat een deelnemer en/of opdrachtgever een klacht heeft. Cosmo behandelt een eventuele klacht te allen tijde vertrouwelijk. Als je een klacht hebt probeer je deze eerst op te lossen met degene die het betreft.

Opdrachtgever training, cursus, consultancy

Vind je geen oplossing dan geef je dit aan bij de trainer, coach of consultant. Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kun je je richten tot Yvonne Verhoeven, yvonne@wearecosmo.com en treedt de klachtenprocedure van Cosmo in werking (zie registratie en afhandeling klacht).

Deelnemer Mbo opleiding ROC

Vind je geen oplossing dan geef je dit aan bij de coach. Als dit niet tot een oplossing leidt, dan kun je je richten tot de opleidingsmanager van de opleiding die je volgt. Mocht het voorkomen dat een klacht niet naar tevredenheid wordt behandeld, dan kun je informatie over verder stappen vinden in de klachtenregeling van het ROC waar Cosmo de opleiding uitvoert. De klachtenregeling vind je op de website van het ROC.

Registratie en afhandeling klacht

- De klacht wordt binnen zes weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk ingediend bij operationeel directeur Yvonne Verhoeven, yvonne@wearecosmo.com.
- Om de klacht in behandeling te kunnen nemen, moet deze aan de volgende voorwaarden voldoen:
- De klacht is duidelijk en volledig verwoord in de brief aan de directie;
- Aangegeven is welke acties tot dan toe zijn ondernomen;
- Aangegeven is met welke personen contact is opgenomen;
- Voorstel voor een oplossing;
- Contactgegevens (adres, e-mail en (mobiel) telefoonnummer) zijn duidelijk vermeld;
- Kopieën van eventuele eerdere correspondentie n.a.v. de klacht zijn bijgesloten.

Note: Als de klacht betrekking heeft op een besluit, dan blijft het besluit, ondanks het indienen van de klacht, voorsnog van kracht.

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door de directie van Cosmo: Yvonne Verhoeven, Edmond Knapen en/of Isabelle van Aarle.
- Na ontvangst van de klacht deelt Cosmo binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Cosmo een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht.
- Als Cosmo een langere tijd nodig heeft om onderzoek te doen, dan wordt dit met de indiener overlegd en een redelijke termijn besproken en afgesproken.
- Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel op te lossen.
- De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- De desbetreffende klacht en alle correspondentie worden voor de termijn van twee jaar bewaard.