



Klachtenprocedure

Indien een opdrachtgever of een cursist een klacht heeft over het werk van een van de medewerkers van Cordys Onderwijsprojecten wordt allereerst een oplossingsgericht gesprek gevoerd. Mocht daarin de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld worden dan

1. wordt de klager verzocht de klacht schriftelijk in te dienen met vermelding van naam adres en woonplaats van de klager en een omschrijving van de klacht;
2. ontvangt de klager binnen twee werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht;
3. wordt binnen vier werkweken de klacht afgehandeld door de heer P.Klop, directeur en portefeuillehouder klachtafhandeling.

De klachtafhandelaar

- voert een feitenonderzoek uit,
- hoort betrokkenen indien deze dat wensen,
- maakt van het gesprek wordt een verslag dat door de gehoorde wordt getekend,
- neemt op basis van het onderzoek een besluit,
- deelt het besluit schriftelijk en met de onderbouwing mede aan de klager.