

Wat te doen bij klachten over Compas?

De klachtenprocedure van Compas training, advies en counseling. (verder Compas), zoals opgenomen in haar Algemene voorwaarden 2014, luidt als volgt. Een klacht is een uiting van een klant, deelnemer of leverancier van ontevredenheid over diensten, producten of medewerkers van Compas. We zien klachten als mogelijkheid om het beter te doen. U kunt schriftelijk of telefonisch een klacht indienen bij Compas. Terugkerende onvrede wordt door de directie van Compas opgevat als een klacht. Er is sprake van onvrede als het voor de klant, deelnemer of leverancier niet zwaar genoeg is voor een officiële klacht, maar voor de directie van Compas wel zwaar genoeg is om er aan te werken om herhaling te voorkomen.

Telefonisch een klacht indienen

U kunt telefonisch contact opnemen met een van de vestigingen van Compas. U wordt doorverbonden met de verantwoordelijke leidinggevende van het onderdeel van onze organisatie, waar uw klacht betrekking op heeft. Is deze niet bereikbaar, dan wordt u binnen drie werkdagen teruggebeld. De verantwoordelijke leidinggevende maakt een aantekening van uw klacht, op het Compas Klachtenafhandelingsformulier.

Schriftelijk een klacht indienen

Schriftelijke klachten kunt u kenbaar maken door een [digitaal klachtenformulier](#). U kunt dit formulier direct online invullen en naar ons e-mailen. Ook kunt u ons [klachtenformulier downloaden](#). (Compas. PDF). U kunt het dan printen, invullen en aan ons opsturen. Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, neemt de verantwoordelijke leidinggevende telefonisch contact met u op, voordat hij/zij de klacht zal afhandelen.

Wat gebeurt er wanneer u een klacht indient?

- Stap 1: Het indienen van de klacht is de eerste stap.
- Stap 2: U ontvangt binnen drie werkdagen een bevestiging van de ontvangst van uw klacht en wij laten u weten op welke termijn u een reactie mag verwachten.
- Stap 3: De leidinggevende die uw klacht in behandeling heeft, stemt deze (indien nodig) af met de persoon of organisatie op wie de klacht betrekking heeft.
- Stap 4: De leidinggevende neemt contact met u op over de afhandeling van de klacht.

Algemene uitgangspunten bij klachten

Compas hanteert een aantal uitgangspunten bij klachten. Compas houdt in haar klachtenprocedure alle regelgeving over privacy in acht en zal uw klacht uiteraard met de grootste mogelijke zorgvuldigheid in behandeling nemen. Compas neemt alleen klachten in behandeling die zijn voorzien van uw naam, telefoonnummer, postadres en de datum waarop de klacht is ontstaan. Compas neemt geen klachten in behandeling als het feit waartegen u klaagt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. Compas handelt de klacht af binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Compas kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Zo nodig wordt u hierover geïnformeerd. U ontvangt van Compas een gemotiveerde beoordeling van uw klacht, evenals van de eventuele maatregelen die wij naar aanleiding van de bevindingen hebben ondernomen of zullen ondernemen. Van elke klacht wordt een apart dossier aangelegd. Eens per half jaar doet onze kwaliteitsmanager verslag aan de directie van Compas van het aantal klachten, de aard van de klachten, beoordeling van

de ingediende klachten, getroffen maatregelen om de klachten op te lossen en uw bevindingen van de wijze waarop de klacht is behandeld en opgelost. Als de indiener van de klacht het niet eens is met de afhandeling daarvan, dan kan deze dit voorleggen aan een door beiden geaccepteerde derde partij. Deze zal dan een bindende uitspraak doen