



## Klachtenprocedure

Wij vinden het van groot belang dat al onze klanten en opdrachtgevers tevreden zijn. Mocht dat niet het geval zijn willen wij dat graag van u vernemen.

Hieronder staat beschreven hoe u kenbaar kunt maken dat u niet tevreden bent plus de beschrijving van de afhandeling van uw signaal. Wij willen er namelijk alles aan doen om een eventuele klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is een klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

### Doel

De klachtenregeling is bedoeld als een laagdrempelige manier om:

1. Tegemoet te komen aan de indiener van de klacht en zo mogelijk oplossen van zijn/haar onvrede;
2. Bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de coaching en begeleiding van De Focusfabriek.

### Procedure

1. Als u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kunt u uw ongenoegen kenbaar maken aan De Focusfabriek via [info@defocusfabriek.nl](mailto:info@defocusfabriek.nl). Wij zullen uw klacht zo snel mogelijk of in ieder geval binnen 1 werkweek oplossen. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
2. Wij zullen indien nodig u vervolgens in contact brengen met een onafhankelijke klachtencommissie.
3. Wij zullen het oordeel van de beroepsinstantie en eventuele consequenties zo snel mogelijk of in ieder geval binnen een week afhandelen. De uitspraak van de onafhankelijke derden zijn voor ons bindend.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u als deelnemer hiervan binnen een week in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; u kunt dan binnen een week alsnog uitsluitel van ons verwachten.

Wij registreren en bewaren uw klacht minimaal 2 jaar.