

### **Klachtenprocedure**

De Jong Training en Advies behandelt uw eventuele klacht geheel vertrouwelijk. Wij staan voor kwaliteit en streven voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

### **Afhandeling van de klacht**

- Onze trainers proberen zo veel mogelijk direct oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden zo veel als mogelijk is direct en persoonlijk verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen, of neemt u liever contact op, dan kunt u uw klacht indienen bij De Jong Training en Advies.
- Een klacht wordt via e-mail ingediend via [dejong@agressietraining.nl](mailto:dejong@agressietraining.nl) en bevat:
  - de naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de afzender;
  - de naam van de trainer waarop de klacht betrekking heeft;
  - informatie over de klacht: omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, hoe en wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht;
  - informatie over hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht;
  - datering en ondertekening van de klacht.
- Na ontvangst van de klacht deelt De Jong Training en Advies binnen 3 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen en onderzoekt deze.
- Alle klachten worden behandeld door mevrouw J. de Jong, directeur van De Jong Training en Advies.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt De Jong Training en Advies een besluit en deelt dit mede aan diegene die de klacht heeft ingediend.
- 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 op de hoogte gehouden van de status van de klacht.
- Indien de klacht niet naar tevreden wordt opgelost, zullen wij alsnog tot een oplossing proberen te komen onder begeleiding van een mediator van een onafhankelijke derde partij.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.