

## Klachtenbeleid

Jack Jansen en TopResults hechten veel waarde aan goed contact met klanten (opdrachtgevers, cliënten, deelnemers aan masterclasses/opleidingen, etc.). Tevredenheid bij de klanten staat hoog in het vaandel. Desondanks kan het toch wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen wij graag van u, als klant. Wij willen leren van fouten door te luisteren en, mogelijk samen met u, werken aan het verbeteren van de dienstverlening.

Een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening. Enkele voorbeelden:

- U vindt de informatie, zoals de website, folders, toelichting, facturen, offertes of plannen van aanpak, onjuist of niet volledig;
- U vindt de bereikbaarheid onvoldoende;
- U vindt de dienstverlening niet snel genoeg;
- U vindt dat er niet volgens afspraak wordt gewerkt;
- U vindt dat dat wij u niet correct hebben bejegend.

We onderscheiden bij het omgaan met klachten drie werkwijzen:

- Direct oplossen. Eenvoudige en snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Voorbeelden: het niet snel genoeg terugbellen, niet correcte factuur.
- Klachtenregeling. Indien het bovenstaande niet afdoende is, kunt u een formele klacht indienen. De klachtenregeling treedt dan in werking.
- Arbitrage door externe geschillencommissie.

U kunt een klacht bij ons indienen mondeling, via telefoon, via mail of schriftelijk. Bij klachten die direct oplosbaar zijn is elke vorm van aanleveren van een klacht mogelijk. In geval van een formele klacht dient u de klacht schriftelijk aan te bieden (zie voor meer details onderstaand de beschrijving van de klachtenregeling).

### **Direct oplossen**

Indien u een klacht heeft, horen wij het graag zo snel mogelijk. Hoe sneller wij het weten, hoe sneller wij het ook kunnen oplossen. Hiervoor kunt u de gebruikelijk kanalen gebruiken: mondeling, telefoon en email (zie onze websites voor de contactgegevens).

### **Klachtenregeling**

Voor klachten aan Jack Jansen en/of TopResults die mogelijk complexer van aard zijn en/of niet direct opgelost kunnen worden, kunt u onderstaande werkwijze volgen. Uw klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

- De klacht wordt door u schriftelijk bij Jack Jansen en/of TopResults ingediend. In het document zijn in ieder geval opgenomen de naam en het adres van de klager, de datum of de periode waarop de klacht betrekking heeft en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn.
- U krijgt binnen 5 werkdagen een schriftelijk bevestiging van ontvangst. Daarbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn, welke termijnen in acht zullen worden genomen, hoe de gang van

zaken zal zijn. Een klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Indien de behandeling langer duurt dan 4 weken, wordt u hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien en een melding van de reden tot uitstel.

- Na ontvangst van de klacht analyseert Jack Jansen en/of TopResults de klacht op zijn zwaarte en belang en formuleert een beslissing.
- De beslissing op de klacht bevat:
  - Een weergave van de klacht;
  - Een weergave van de feiten zoals Jack Jansen en/of TopResults deze ziet;
  - Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
  - Een oordeel over de klacht;
  - Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.
- De beslissing wordt per aangetekende post aan u verzonden.
- Bent u het niet eens met de geboden oplossing van de klacht, dan kunt u beroep indienen bij de Geschillencommissie (GAT/Geschillencommissie Alternatieve Therapeuten) van de beroepsvereniging CAT (Collectief Alternatieve Therapeuten). Zie de webpagina voor meer informatie: <https://www.gatgeschillen.nl>
- Het oordeel van het GAT is bindend. Jack Jansen en/of TopResults zal zorgdragen voor snelle afhandeling van eventuele consequenties.
- Jack Jansen en/of TopResults registreert de formele klachten en de evaluaties van de klachtenregeling. Jack Jansen verwerkt de gegevens en maakt jaarlijks een analyse. Hierbij worden aanbevelingen geformuleerd ter voorkoming van nieuwe klachten, alsmede ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten worden minimaal 1 jaar, maar maximaal 7 jaar bewaard ten behoeve van eventuele vervolgprocedures.