KLACHTENPROCEDURE

Jolmers Opleidingen BV, versie 2026

Jolmers Opleidingen BV hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Klachten worden zorgvuldig, objectief en binnen redelijke termijnen behandeld, met als doel een passende oplossing te realiseren en herhaling te voorkomen.

Jolmers Opleidingen BV · Meander 30 · 9231 DB Surhuisterveen · KvK 52852938 · btw NL850630794B01

Artikel 1. Doel en reikwijdte

1. Deze klachtenprocedure beschrijft de wijze waarop klachten over opleidingen, trainingen, organisatie, dienstverlening of bejegening door (of namens) Jolmers Opleidingen BV worden behandeld.
2. De klachtenprocedure is van toepassing op alle deelnemers en opdrachtgevers die gebruikmaken of hebben gemaakt van de diensten van Jolmers Opleidingen BV.
3. Deze procedure vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Jolmers Opleidingen BV (versie 2026).

Artikel 2. Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- **Klacht**: iedere schriftelijke uiting van onvrede over de dienstverlening, organisatie, inhoud van een opleiding of training, dan wel de bejegening door personen die werkzaam zijn voor of namens Jolmers Opleidingen BV.
- **Klager**: de deelnemer of opdrachtgever die een klacht indient.
- **Aangeklaagde**: Jolmers Opleidingen BV, vertegenwoordigd door de directie, of een persoon die namens Jolmers Opleidingen BV werkzaamheden verricht.
- **Klachtencommissie**: de door Jolmers Opleidingen BV ingestelde commissie die belast is met de onafhankelijke behandeling van klachten.

Artikel 3. Uitgangspunten

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Klachten worden zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk behandeld.
2. Hoor en wederhoor worden toegepast.
3. Klachten worden binnen vastgestelde termijnen afgehandeld.
4. De klachtencommissie handelt onafhankelijk en zonder inmenging van directie of medewerkers.
5. De klachtencommissie doet geen uitspraak over civielrechtelijke aansprakelijkheid.

Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk **binnen tien (10) werkdagen** na constatering van het betreffende feit, schriftelijk te worden ingediend bij Jolmers Opleidingen BV.
2. De klacht bevat ten minste:
    - naam en contactgegevens van de klager;
    - een duidelijke omschrijving van de klacht;
    - de datum waarop de klacht betrekking heeft.

3. Indien mogelijk wordt de klager eerst aangemoedigd de klacht rechtstreeks met de betrokken persoon of de directie te bespreken.

Artikel 5. Klachtencommissie

1. Jolmers Opleidingen BV beschikt over een klachtencommissie bestaande uit drie leden.
2. De samenstelling is als volgt:
    - **Onafhankelijk voorzitter**: mevrouw H.T.A. Westra-Lolkema
    - **Lid namens Jolmers Opleidingen BV**: mevrouw T. Hoekstra
    - **Derde lid**: aan te wijzen door de klager
3. De leden worden benoemd voor een periode van één jaar en zijn herbenoembaar.
4. Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie, neemt diens plaatsvervanger deel aan de behandeling.

Artikel 6. Behandeling van de klacht

1. De klachtencommissie bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk.
2. Indien de klacht onvolledig is, wordt de klager verzocht deze binnen een redelijke termijn aan te vullen.
3. De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk op de klacht te reageren.
4. De klachtencommissie kan:
    - betrokkenen horen;
    - aanvullende informatie opvragen;
    - relevante documenten inzien;
    - deskundigen raadplegen indien noodzakelijk.

Artikel 7. Termijnen

1. Jolmers Opleidingen BV streeft ernaar iedere klacht **binnen maximaal acht (8) weken** na indiening af te handelen.
2. Indien deze termijn niet haalbaar is, wordt de klager tijdig schriftelijk geïnformeerd, onder vermelding van de reden en de nieuwe termijn.

Artikel 8. Oordeel en afhandeling

1. De klachtencommissie brengt een gemotiveerd oordeel uit aan de klager en aan de directie van Jolmers Opleidingen BV.
2. Het oordeel van de klachtencommissie is **bindend binnen de interne organisatie** van Jolmers Opleidingen BV.
3. Indien de klager zich niet kan verenigen met het oordeel, staat het hem of haar vrij verdere stappen te ondernemen overeenkomstig het geldende Nederlandse recht.

Artikel 9. Privacy en vertrouwelijkheid

1. Alle persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**.
2. Alle bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.
3. Klachtdossiers worden zorgvuldig beheerd en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

Artikel 10. Dossiervorming en bewaartermijn

1. Van iedere klacht wordt een dossier aangelegd waarin ten minste de aard van de klacht en de wijze van afhandeling zijn vastgelegd.
2. Klachtdossiers worden **minimaal één (1) jaar** bewaard, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.

Artikel 11. Slotbepalingen

1. Deze klachtenprocedure treedt in werking per **1 januari 2026**.
2. Jolmers Opleidingen BV draagt zorg voor publicatie van deze klachtenprocedure op haar website en verstrekt deze op verzoek aan deelnemers en opdrachtgevers.