

Bijlage 2 KLACHTENPROCEDURE

Preventie

Ter voorkoming van klachten heeft de directie van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. haar medewerkers duidelijk geïnstrueerd. Na een opleiding kunnen cursisten steekproefsgewijs een evaluatieformulier ontvangen, zodat de directie een indruk kan krijgen welke waarde de cursisten geven aan de verschillen facetten binnen de opleiding: positief zowel als negatief. Hierdoor kunnen, indien nodig, tijdig maatregelen worden genomen om klachten van cursisten te voorkomen.

Doelstelling van de klachtenprocedure

Door middel van deze klachtenprocedure wil Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. recht doen aan iedere individuele klager.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze procedure wordt verstaan onder:

- **Klacht**
Een ernstige uiting van onvrede over organisatie, inhoud van een opleiding, relatie tot en/of behandeling door personen die werkzaam zijn voor Jolmers-IVVO Opleidingen B.V.
- **Klager**
Ieder die een klacht indient en die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. :
 - een deelnemer die een opleiding volgt bij Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. ,
 - een opdrachtgever van een cursist die een opleiding volgt bij Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. .
- **Aangeklaagde**
De eindverantwoordelijke van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V.
Bij klachten over personen die namens Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. werkzaamheden en/of diensten uitvoeren wordt de directie aangesproken.
- **Klachtencommissie:**
De door Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht.
- Mevrouw. T. Jolmers-van der Meer, contactgegevens titia@jolmers.com

Artikel 2: Informatie aan medewerkers

Van alle medewerkers wordt verwacht dat ze bij eventuele klachten de klager serieus bejegenen en hem of haar behulpzaam zullen zijn om tot een goede oplossing te komen

Medewerkers die regelmatig opdrachten voor Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. uitvoeren, krijgen daarom de klachtenprocedure van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. ter informatie. Incidentele medewerkers worden verwezen naar onze website. Door middel van de informatie wordt duidelijk gemaakt:

- wat een medewerker wel en niet moet doen t.o.v. de klager en de klacht
- op welke wijze en binnen welke termijn een klacht moet worden ingediend
- wie binnen de onderneming verantwoordelijk is voor een vervolgtraject
- welke uitgangspunten er bij de klachtenprocedure worden gehanteerd
- hoe de werkwijze van de Klachtencommissie zal zijn
- welke invloed een klager heeft op de Klachtencommissie

Medewerkers die het onderwerp zijn van een klacht, moeten als ze de klacht niet zelf op kunnen lossen, de klager verwijzen naar de directie.

Artikel 3: Uitgangspunten bij de klachtenprocedure

De klachtenprocedure is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- de klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen klager en aangeklaagde

- de klachtencommissie biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht, waarbij zij de bevoegdheid heeft een onderzoek te doen naar de oorzaak van de klacht
- zo nodig doet de klachtencommissie een uitspraak over de ingediende klacht en geeft zij een advies aan de directie van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. over de door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht
- persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd
- de klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid
- indien gewenst heeft de klager een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde

Artikel 4: Indienen van een klacht

- 4.1 Klachten kunnen telefonisch, schriftelijk of via elektronische communicatie worden ingediend bij Jolmers-IVVO Opleidingen B.V.
- 4.2 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde tegen wie de klacht gericht is, om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen
- 4.3 Als de klager van mening is dat het niet mogelijk is om met de aangeklaagde zelf tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht, binnen 10 werkdagen, schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie (K.C.)

Artikel 5: Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

- 5.1 De K.C. bestaat uit drie leden, waaronder een onafhankelijk voorzitter. Twee leden, waaronder de voorzitter, worden benoemd door de directie van Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. Het derde lid kan worden aangewezen door de klager.
- 5.2 De leden van de K.C. worden voor een periode van een jaar benoemd en zijn herbenoembaar
- 5.3 Voor ieder lid wordt een plaatsvervangend lid aangewezen
- 5.4 Een (plaatsvervangend) lid kan vrijwillig terugtreden
- 5.5 Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de Klachtencommissie zal diens plaatsvervanger optreden

Artikel 6: Bevoegdheden en taken van de klachtencommissie

De K.C. heeft de bevoegdheid om geheel zelfstandig, zonder inmenging van directie en/of medewerkers, tot een oordeel te komen.

De K.C. heeft de volgende taken:

- het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de ingediende klacht
- adviseren van de directie over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht
- controle houden op de periode waarin en de wijze van afwikkeling van de klacht

Artikel 7: Mogelijkheden van de Klachtencommissie

De K.C. kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende mogelijkheden:

- het zelfstandig doen van een poging om, alvorens tot behandeling van de klacht over te gaan, de relatie tussen partijen te herstellen
- het oproepen en horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht
- het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken
- het inschakelen van deskundigen

Artikel 8: Werkwijze van de Klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

- 8.1 De K.C. draagt er zorg voor dat de klager binnen 4 weken na het indienen van de klacht wordt geïnformeerd over de te volgen procedure
- 8.2 Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal

- worden gereageerd.
- 8.3 De leden van de K.C.:
- bestuderen het dossier waarop de klacht betrekking heeft en verzamelen verder alle relevante informatie
 - winnen eventueel nadere informatie in bij de klager
 - beoordelen het dossier en de nader verkregen informatie en bekijken deze in verhouding tot de argumenten van de klager
 - bespreken het dossier met elkaar als check dat interpretaties overeenkomen
 - nemen een standpunt in
 - informeren de klager schriftelijk over dit standpunt
 - leggen het standpunt vast in het klachtdossier
- 8.4.1 Indien een klacht naar het oordeel van de K.C. onvoldoende informatie bevat dan stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
- 8.5 De K.C. doet vervolgens binnen één week mededeling van de inhoud van de klacht aan de aangeklaagde, met het verzoek om hierop binnen twee weken te reageren.
- 8.6 Iedere, naar de mening van de K.C., direct betrokkene heeft inzage in het klachtdossier.
- 8.7 De K.C. streeft ernaar dat de klacht binnen 8 weken na het indienen van de klacht is afgehandeld.
- 8.8 Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen de klacht wel zal zijn afgehandeld.

Artikel 9: Bijeenkomst van de Klachtencommissie

- 9.1 De Klachtencommissie komt bijeen indien er een klacht is ingediend
- 9.2 De bijeenkomsten vinden plaats in aanwezigheid van in principe alle leden en, bij afwezigheid van een lid, van diens plaatsvervanger
- 9.3 De bijeenkomsten hebben een besloten karakter
- 9.4 De klager, de aangeklaagde alsmede andere betrokken personen die naar het oordeel van de klachtencommissie gehoord moeten worden, moeten minimaal 5 werkdagen voor de bijeenkomst worden uitgenodigd

Artikel 10: Gevolgen van een oordeel van de Klachtencommissie

- 10.1.1 Een oordeel of besluit van de K.C. is bindend en zal door Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. zonder tegenwerpingen volledig worden uitgevoerd/nageleefd binnen de door de K.C. gestelde termijn
- 10.1.1.1 Indien klager zich niet aan een oordeel wenst te conformeren dan kan hij volgens geldend Nederlands recht verdere stappen ondernemen
- 10.2 Alle noodzakelijke kosten die gemaakt moeten worden, door aangeklaagde en klager, voor procedures die ingezet worden na een uitspraak van de K.C., worden gedragen door de verliezende partij
- 10.3 Klager wordt, gelijktijdig met de uitspraak van de K.C., schriftelijk over artikel 10, lid 3 geïnformeerd

Artikel 11: Geheimhoudingsplicht

- 11.1 De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hen in het kader van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel in het kader van hun betrokkenheid daarbij bekend is geworden.
- 11.2 Een lid van de Klachtencommissie moet zich, preventief vrijwillig terugtrekken uit de procedure indien te grote betrokkenheid de geheimhoudings- plicht dreigt te schaden. In dat geval zal de plaatsvervanger in diens plaats treden.

Artikel 12: Stopzetting procedure

- 12.1 Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager

wordt ingetrokken
12.2 Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, mededeling gedaan aan de klager en de aangeklaagde.

Artikel 13: Slotbepalingen

Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. draagt zorg voor de bekendmaking van deze klachtenprocedure.

Artikel 14: Beheer klachtenbehandelingen

Van iedere klacht die op bovengenoemde wijze is behandeld, wordt een dossier aangelegd, met daarin minimaal de aard van de klacht en de wijze van afhandeling.
Dit dossier wordt minimaal één jaar bewaard.

Artikel 15: Datum ingang

De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2010.

Artikel 16: Leden Klachtencommissie

Naam onafhankelijke voorzitter:
Mevr. T. Jolmers-van der Meer

Naam medewerker:
Mevr. T.M. Hoekstra-Meijer

Naam vertegenwoordiger van klager:

.....

KLACHTENAFHANDELING

Briefhoofd
Adressering
Onderwerp
Plaats, datum

Geachte heer/mevrouw,

Jolmers-IVVO Opleidingen B.V. heeft kennis genomen van het feit dat u een klacht heeft ingediend met betrekking tot

Deze klacht zal door ons zeer serieus worden behandeld.

Wij zullen u uiterlijk binnen 10 werkdagen na datum poststempel benaderen met een voorstel over verder te nemen stappen.

Wij verwachten dat wij het conflict in goede harmonie kunnen oplossen.

Met vriendelijke groeten,

.....