

Klachtenregeling JBX juridisch advies & training

Artikel 1 – Begripsbepalingen

1. Klacht: Een schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van JBX in het kader van een opdracht of verzoek welke JBX heeft uitgevoerd;
2. Klager: Degene die een klacht indient, en wie bovengenoemde opdracht of verzoek heeft gegeven aan JBX, welke is geaccepteerd en uitgevoerd.

Artikel 2 – Doel van de regeling

Deze regeling heeft tot doel:

1. Het op zorgvuldige wijze behandelen van de klacht;
2. Het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening van JBX.

Artikel 3 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan per e-mail worden ingediend op laura@howtojb.nl.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a) Naam en adres van de klager;
 - b) Datum van de klacht;
 - c) E-mailadres en telefoonnummer van de klager;
 - d) De term “klacht” in de onderwerpregel;
 - e) Een concrete omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd;

Artikel 4 – Ontvangstbevestiging

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een bevestiging van de klacht per mail.

Artikel 5 – Behandeling van de klacht

1. Voordat de klacht officieel in behandeling wordt genomen, wordt bekeken door klager en JBX in welke mate de onvrede op een andere manier kan worden opgelost, bijvoorbeeld informeel of eventueel via bemiddeling.
2. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de gedraging betrokken is.
3. De klager wordt in de gelegenheid gesteld om zijn klacht mondeling toe te lichten.

Artikel 6 – Termijn

De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Indien verlenging van de termijn nodig is, wordt de klager daarvan tijdig op de hoogte gesteld.

Artikel 7 – Uitkomst

De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld. Indien de klacht gegrond is, worden passende maatregelen genomen.

Versie 7 januari 2026