

Klachtenregeling Stichting StiBCO



Wij verwachten dat het niet voorkomt, maar mocht u op enigerlei wijze ontevreden zijn dan vernemen we dat natuurlijk graag en gaan we samen op zoek naar een oplossing voor beide partijen.

Stichting StiBCO beoogt zo transparant mogelijk naar haar (potentiële) cursisten op te treden. Vandaar dat alle van belang zijnde informatie op de website (www.stibco.nl) beschikbaar is. Er wordt duidelijke informatie gegeven over wat men van de trainingen/cursisten mag verwachten, over het programma, doelgroep, toelatingseisen, de kosten, de data, de algemene voorwaarden, locatie en docenten. Bij de aanmelding/inschrijving wordt nadrukkelijk gevraagd of men heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden en moet men verklaren met deze voorwaarden akkoord te gaan.

Desalniettemin kan het toch voorkomen dat cursisten een klacht indienen over bijvoorbeeld de inhoud van de training, de wijze van behandeling door het StiBCO-administratiekantoor of van een medewerker. In voorkomende gevallen zal Stichting StiBCO daarbij de volgende procedure in acht nemen:

1. Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van zeven jaar vertrouwelijk bewaard.
3. Stichting StiBCO bekijkt de klacht uiterlijk zeven kalenderdagen na de datum van de binnenkomst van de klacht.
4. Eén van de personeelsleden van Stichting StiBCO wordt als contactpersoon aangewezen. In eerste instantie is dat, voor zover het om het optreden van één de personeelsleden gaat, degene tegen wie de klacht is gericht. Deze medewerker krijgt de opdracht binnen 14 kalenderdagen contact op te nemen met de klager om over de klacht van gedachten te wisselen en om te proberen een oplossing te bewerkstelligen. Als het niet om één van de personeelsleden gaat, wordt een keuze gemaakt tussen de personeelsleden op basis van het onderwerp van de klacht, beschikbaarheid en dergelijke praktische overwegingen.
5. Indien bij het gestelde onder (4) geen oplossing wordt bereikt, wordt een tweede personeelslid van Stichting StiBCO als klachtenbehandelaar aangewezen. Deze heeft namens de overige personeelsleden mandaat binnen 3 weken een oplossing te bewerkstelligen.
6. Als er meer dan de gestelde tijd nodig is om onderzoek te doen en/of de klacht te behandelen, wordt de klager binnen de eerdergenoemde 3 weken (5) daarvan in kennis gesteld, waarbij de redenen van het uitstel worden toegelicht.
7. Het besluit is bindend en wordt vervolgens binnen 3 werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt.
8. Indien ook bij het gestelde onder (6) geen oplossing wordt bereikt, schakelt Stichting StiBCO een derde, zijnde een lid van het bestuur van stichting StiBCO, in. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft het personeelslid van Stichting StiBCO en de klager binnen één maand na zijn/haar aanvang van de behandeling van de klacht een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden. De besluitvorming vindt vervolgens plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies van het bestuurslid.
9. Indien tevens bij het gestelde onder (8) geen oplossing wordt bereikt, schakelt de stichting StiBCO een derde in, om te trachten het geschil op te lossen door middel van de tussenkomst van een NMI gecertificeerde mediator. Hier wordt maximaal 4 weken voor uitgetrokken. Zijn besluit is bindend en wordt vervolgens binnen 3 werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt.
10. Indien een van de partijen aangeeft geen mediation te wensen, of de mediation niet leidt tot een voor beide partijen acceptabele oplossing, zal de meest gereede partij het geschil voorleggen aan arbiters. De arbitrage zal plaatsvinden volgens de regels van het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI). De plaats van arbitrage zal zijn Rotterdam en het aantal arbiters bedraagt 1 indien de vordering, op geld kan worden gewaardeerd en minder bedraagt dan € 30.000 en 3 in alle overige gevallen.
11. Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd.
12. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen.