

Klachtenprocedure Stiefacademie Nederland

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Klachten over de verrichte werkzaamheden moet opdrachtgever binnen twee weken na factuurdatum en uiterlijk binnen drie weken na afronding van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk melden aan opdrachtnemer. De klacht moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat opdrachtnemer er adequaat op kan reageren.

Als een klacht terecht is, verricht opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet opdrachtgever schriftelijk kenbaar maken. Als het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is opdrachtnemer aansprakelijk, binnen de grenzen van artikel 8 van Algemene Voorwaarden deelnemers of artikel 9 van de Algemene Voorwaarden bedrijven van de Stiefacademie Nederland. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Indien u een klacht bij ons deponereert, krijgt u binnen twee werkdagen een bericht van ontvangst met daarin een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten. Een inhoudelijke reactie volgt binnen 4 weken.

Klachten

De Stiefacademie Nederland hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar trainingen. Toch kan het voorkomen dat er eens iets misgaat. Met elkaar willen we dan op zoek gaan naar een oplossing die goed is voor alle betrokken partijen. Klachten worden door alle betrokken partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Wij onderscheiden drie verschillende soorten klachten.

1. De klacht heeft betrekking op de coaching via de Stiefacademie Nederland door een coach in het land.
2. De klacht heeft betrekking op de uitvoering van een training vanuit de Stiefacademie Nederland door één van onze trainers.
3. De klacht heeft betrekking op de organisatie en medewerkers van ons kantoor of op de inhoud van een training of oefening.

Ad. 1. De uitvoering van coaching via de Stiefacademie Nederland door een coach.

Onze coaches zijn zelfstandige organen met een eigen klachtenprocedure die eerst doorlopen dient te worden. Wij nemen daarom alleen klachten in behandeling wanneer deze eerst zijn besproken met de coach zelf. Klachten kunnen gestuurd worden naar info@stiefacademienederland.nl ter attentie van de interne klachtencommissie Stiefacademie Nederland. Indien zowel de coach als de coachee dit wenselijk vinden kan Stiefacademie Nederland een adviesvoorstel opstellen.

Ad. 2. De klacht heeft betrekking op de uitvoering van trainingen 'Werken met de Stiefcirkel' via de Stiefacademie Nederland door één van onze trainers.

Onze trainers zijn zelfstandige organen met een eigen klachtenprocedure die eerst doorlopen dient te worden. Wij nemen daarom alleen klachten in behandeling wanneer deze eerst zijn besproken met de trainer zelf.

Klachten kunnen gestuurd worden naar info@stiefacademienederland.nl ter attentie van de interne klachtencommissie Stiefacademie Nederland.

Ad. 3. De klacht heeft betrekking op de organisatie en medewerkers van ons kantoor of op de inhoud van een training of oefening.

Klanten kunnen nadat zij hun ongenoegen kenbaar hebben gemaakt, de klacht over de organisatie en de medewerkers sturen naar info@stiefacademienederland.nl ter attentie van de interne klachtencommissie. De klachten zullen door de klachtencommissie getoetst worden aan (indien aanwezig) beschikbare functieomschrijvingen, ontwerprichtlijnen en relevante wettelijke bepalingen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard zal de Stiefacademie Nederland met een voorstel voor een oplossing komen.

Geschillen

In geval van geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst of daaruit voortbouwende overeenkomsten zullen partijen proberen eerst in onderling overleg tot een vergelijk te komen. Als dit niet mogelijk is dan leggen partijen hun geschil voor bij een onafhankelijke derde: een onafhankelijke beroepsinstantie. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor het instituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. In laatste instantie blijft een rechtsgang altijd openstaan voor betrokken partijen.

Op elke opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of wanneer opdrachtgever in het buitenland woont of is gevestigd.

Onafhankelijke beroepsinstantie

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, bieden wij u een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde:

Karin den Hollander (Directeur-Bestuurder Stiefacademie Nederland) is deelnemer aan de **Ethische Code van Phoenix Opleidingen**. De Ethische Commissie zorgt ervoor dat de Ethische Code up-to-date blijft, dat de klachtenprocedure goed functioneert en dat er een effectief functionerende onafhankelijke klachtencommissie is. Hier kunt u terecht als u een geschil heeft met Karin. [Meer informatie vindt u hier.](#)



www.stiefacademienederland.nl