

GESCHILLENPROCEDURE

Het is mogelijk dat er tijdens een opleiding verschillen van inzicht ontstaan. Soms neemt dat de vorm aan van een klacht. JBBX neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit. Juist als je een klacht hebt, helpt het er iets aan te doen. We leggen graag uit hoe dat bij ons werkt:

- Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een bepaling van de [Gedragcode](#) door een trainer, medewerker of deelnemer van JBBX is overschreden.
- Een klacht kan in eerste instantie worden voorgelegd aan de geschillen- commissie van JBBX, welke bestaat uit een lid van de directie en een trainer/mediator. Indiening van de klacht kan via e-mail, gericht aan de geschillencommissie van JBBX, te bereiken via geschil@jbbx.nl.
- De geschillencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en ervoor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.

Klachtbehandeling

- Aan de klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen, een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
- De geschillencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart als met beide partijen gezamenlijk. De geschillencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
- Indien wenselijk, kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
- De geschillencommissie streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van vier weken. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan verwittigt de geschillencommissie partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

Geschillen beoordeling en uitspraak

- De geschillencommissie toetst de klacht aan de gedragscode.
- Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van de geschillencommissie. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:
 - Ongegrondverklaring van de klacht indien deze geen betrekking heeft op de gedragscode;
 - Opgelost zijn van de klacht, indien de geschillencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggefallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd;
 - Sanctionering:
 - Advies dat voor een of voor beide partijen is gericht op coaching, bemiddeling of mediation;
 - Berisping, waarbij de klacht gegrond wordt verklaard en de ernst dan wel herhaling leidt tot dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt;
 - Beëindiging deelname opleiding (onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling), dan wel voortzetting opleiding binnen een andere groep of opleidingstraject. De geschillencommissie zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten.

Klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de uitspraak van de geschillencommissie van JBBX beroep aan te tekenen en de klacht (opnieuw), dan wel de uitspraak op de klacht aan te brengen voor klachtbehandeling bij de geschillencommissie van de branchevereniging NRTO: www.nрто.nl/kwaliteit/geschillencommissie/ waarvan JBBX lid is. Uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend voor JBBX. Eventuele consequenties worden door JBBX binnen 30 dagen afgehandeld. De aard van de klacht kan met zich meebrengen dat de geschillencommissie van JBBX beslist zich niet ontvankelijk of competent te achten en de klager verzoekt de klacht direct aan de geschillen- commissie van het NRTO voor te leggen.

JBBX zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren. Wanneer JBBX verantwoordelijk blijkt te zijn, dan zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie van JBBX.

Geschillencommissie

Tot lid van de geschillencommissie zijn aangesteld namens de directie, dhr. J.B Brockhuis en dhr. R.W. Breedveld. Indien een van de genoemde personen aangeeft niet meer beschikbaar te zijn, dan zal een nieuwe aanstelling plaatsvinden en zal dit artikel overeenkomstig worden gewijzigd.