



Klachtenprocedure StiBON Bieropleidingen BV

1. Inleiding

StiBON Bieropleidingen BV streeft ernaar om iedere deelnemer een optimale leerervaring te bieden. Heeft u desondanks een klacht over de dienstverlening van StiBON Bieropleidingen BV, dan staat in deze procedure beschreven hoe u deze kunt indienen en welke stappen StiBON Bieropleidingen BV naar aanleiding daarvan zal nemen.

2. Opleidingen waarop deze klachtenprocedure van toepassing is

Deze klachtenprocedure is alleen van toepassing op de opleidingen die door StiBON Bieropleidingen BV zelf gegeven worden. Dit zijn:

- StiBON Bierambassadeur niveau 1 in Nederland
- StiBON Bierambassadeur niveau 2
- StiBON Masterclasses

Examens en andere opleidingen waaraan StiBON meewerkt, maar waarvoor betaling aan een andere opleider/examinator plaatsvindt, vallen buiten deze klachtenprocedure. Dit betreft onder andere de onderstaande opleidingen:

Opleiding/Examen	Verantwoordelijke organisatie
Examens StiBON Bierambassadeur niv.1	Stichting Bieropleidingen Nederland (StiBON)
Examens StiBON Bierambassadeur niv. 2	Stichting Bieropleidingen Nederland (StiBON)
International Diplom Biersommelier	Axel Kiesbye GmbH
Specialisatie Bier en Spijs	Academie voor Gastronomie
MBO 4 BBL opleiding Bierbrouwer	Lentiz Cursus en Consult
StiBON Bierambassadeur niv. 1 in België	Becomev

StiBON Bieropleiding BV zal zich inspannen om te zorgen dat een klacht voor bovenstaande opleidingen/examens door de verantwoordelijke organisatie in behandeling wordt genomen.

3. Indienen klacht

Indien de deelnemer van mening is dat een probleem niet adequaat is opgelost door een direct betrokken medewerker van StiBON Bieropleidingen BV, kan de deelnemer de klacht per e-mail melden aan de directie via coordinator@stibon.nl. Dit geldt ook indien de deelnemer om moverende redenen het probleem niet wil bespreken met de direct betrokken medewerker van StiBON Bieropleidingen BV.

In de klacht dienen in ieder geval de volgende zaken te worden vermeld:

- Naam van de klager
- E-mailadres van de klager
- Opleiding/masterclass waarop de klacht betrekking heeft
- Betrokken personen (indien nodig)
- Nauwkeurige omschrijving van de klacht

De directie zal binnen een week de ontvangst van de e-mail bevestigen.



4. Behandeling klacht

De directie zal, indien nodig, zich via hoor en wederhoor een beeld vormen van de situatie en omstandigheden. Binnen zes weken zal de directie een besluit nemen en dit per e-mail aan de klager mededelen. Bij uitzondering kan deze termijn met twee weken verlengd worden.

5. Geschillencommissie

Bij opleidingsorganisaties die zijn aangesloten bij de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Mocht u niet tevreden zijn hoe uw klacht behandeld is, dan bestaat de mogelijkheid om het geschil voor te leggen aan de geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl of de rechter.