

Artikel 1 – Definities

1. De Stichting

Stichting Nationale Business Succes Award Instituut. De Stichting is gebruiker van dit geschillenreglement.

2. De Organisatie

De door de Stichting aangewezen uitvoerend producent die betrokken is bij de organisatie van een Nationale Business Succes Award-verkiezing.

3. Het Geschillenreglement

Het onderhavige geschillenreglement.

4. Klager

Een rechtspersoon of een natuurlijk persoon en diens vertegenwoordiger, die al dan niet deelneemt aan een Nationale Business Succes Award-verkiezing en een klacht heeft ten aanzien van een dergelijke verkiezing of ander handelen van de Stichting en/of de Organisatie.

5. Geschil

Een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door Klager als zodanig kenbaar gemaakt aan de Stichting en/of de Organisatie.

6. Geschillenfunctionaris

Een door de Stichting aangewezen persoon die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite Geschillen.

7. Geschillenformulier

Formulier ten behoeve van het aanmelden van een Geschil. Het Geschillenformulier is te raadplegen via de website van de Stichting:

<http://www.nbsainstituut.nl/contact/geschillenreglement>.

Artikel 2 – Doelstelling

1. Het doel van het Geschillenreglement is:

- a. Het vastleggen van een procedure teneinde op zo kort mogelijk termijn en op constructieve wijze te reageren op Geschillen;
- b. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van Geschillen vast te stellen;
- c. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede geschillenbehandeling;
- d. Organisaties adviseren bij cliëntgericht reageren op Geschillen;

e. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van geschillenbehandeling en geschillenanalyse.

Artikel 3 – De procedure

1. De Stichting en/of de Organisatie wijzen belanghebbenden erop dat de Stichting een Geschillenregeling hanteert voor al haar activiteiten. In de van toepassing zijnde Algemene Deelnamevoorwaarden wordt expliciet melding gemaakt van deze regeling.
2. Klager kan bij de Stichting een Geschil aanmelden over het optreden van de Stichting en/of de Organisatie. Het aanmelden van een Geschil gebeurt middels het Geschillenformulier. De Geschillenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de aanmelding van het Geschil binnen twee werkdagen en geeft daarbij de Klager aanvullende informatie over de interne Geschillenprocedure. Indien relevant stelt de Geschillenfunctionaris de betrokken Organisatie in kennis van het Geschil.
3. De Organisatie en de Geschillenfunctionaris bepalen in onderling overleg wie contact zoekt met de Klager en op welke wijze het Geschil verder met de Klager wordt doorgesproken en afgehandeld. Het uitgangspunt is steeds dat Klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gecreëerd.
4. Indien de Geschillenfunctionaris ingevolge het vorige lid contact heeft gezocht met de betrokken Klager, stelt deze Klager na bestudering van het dossier in de gelegenheid het Geschil mondeling of schriftelijk toe te lichten. De Organisatie wordt ook verzocht te reageren op deze toelichting.
5. Indien tussen de Geschillenfunctionaris en Klager een bespreking plaatsvindt, is de Organisatie daarbij aanwezig voor zover Klager daar prijs op stelt.
6. De Geschillenfunctionaris beantwoordt het Geschil uiterlijk dertig werkdagen na ontvangst van het Geschil, dan wel, in voorkomend geval, dertig werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk dertig werkdagen nadat een bespreking over het Geschil heeft plaatsgevonden.
7. De afhandeling van het Geschil geschiedt schriftelijk, waarbij afzonderlijke aspecten afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.
8. De Stichting, dan wel Geschillenfunctionaris zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met Klager gemaakte afspraken. Ook indien het Geschil naar tevredenheid van Klager wordt opgelost dienen de met Klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
9. Indien de geschillenbehandeling niet tot een oplossing leidt, leggen betrokkenen het Geschil voor aan de Raad van Advies van de Stichting.
10. Mocht deze interne Geschillenprocedure en aangereikte oplossingen zoals het voorleggen aan de Raad van Advies de Stichting niet leiden tot oplossing van het Geschil, dan wordt dit vastgelegd. Eventuele geschillen worden bij uitsluiting berecht door de rechtbank te Rotterdam.

11. Over het proces voorafgaand aan en de uitslag van een NBSA-Verkiezing kan niet worden gecorrespondeerd met de Stichting.

Artikel 4 – Registratie van het Geschil

1. Het dossier betreffende het Geschil en de schriftelijke afhandeling daarvan wordt één jaar bewaard.

2. Jaarlijks rapporteert de Geschillenfunctionaris aan het bestuur van de Stichting en aan de Organisatie.

3. De Geschillenfunctionaris doet, wanneer daartoe aanleiding bestaat, aanbevelingen aan de Stichting en de Organisatie.

Artikel 5 – Benoeming Geschillenfunctionaris

1. De Stichting heeft tot nader order diverse personen benoemd tot Geschillenfunctionaris.

2. Voor Geschillen tegen de Geschillenfunctionaris treedt een vervanger van hem op. De vervanger kan een medewerker zijn van de Stichting en wordt aangewezen door het bestuur van de Stichting.

Rotterdam, januari 2017