

COMPLAINTS PROCEDURE 2016

Introduction

Although quality and objectivity has always been a focus point for the *STN* it is possible for any organisation to make mistakes or for participants to feel disadvantaged for another reason. In order to deal with these type of issues the *STN* has established the complaints procedure below.

The procedure describes who can complain, about what and how a complaint will be handled.

The current procedure is solely meant for contributors of the *STN*. This procedure will be extended to also cover other stakeholders like participants in *STN* events, volunteers and others.

Complaints procedure

1. Costs
The costs for submitting 1 complaint is 50 Euro and has to be born by the complainer. If the complaint turns out to be valid, this 50 Euro will be returned to the complainer.
2. The complaints committee consists of the following three members : 1- complaints official 2- jury coordinator 3- a member of the main jury
3. The complaint will be written down on the complaints form. This form is available at the administration table. The form has to be handed over to a competition steward within one hour after the incident has taken place.
4. The complaints committee will discuss within the committee the complaint as it was written down. Afterwards they will hear the complainer or his or her coach or representative.
5. The committee will provide to the complainer an additional explanation to their final conclusion.
6. The conclusion of the committee is final.
7. The findings of the complaints committee, the main jury and the complainer will be captured on the complaints form and copied by the administration.

Archiving

The file and related other documents and transcripts will be archived by the complaints official.

Confidentiality

All parties involved are entitled to see and get copies of all information that during the complaints procedure are used by the complaints committee to come to a conclusion.

None of those involved in the procedure are allowed to share with third parties information regarding the complaint before the procedure has been completed.

Klachten procedure 2016

Introductie

Kwaliteit staat hoog in het vaandel de *STN* Maar er kan altijd iets gebeuren waardoor mensen zich benadeeld voelen. Daarvoor is een klachtenregeling bestemd. In deze regeling wordt uitgewerkt wie kunnen klagen en waarover dan wel, en natuurlijk hoe een klacht wordt behandeld.

Deze regeling is bestemd voor contribuanten van de Stichting.

Nog in 2015 wordt de regeling uitgebreid met bepalingen voor andere relaties, zoals deelnemers aan evenementen, vrijwilligers en medewerkers.

Klachtenprocedure

1. Gelden
Voor het in behandeling nemen van 1 klacht wordt een bedrag van 50 euro in rekening gebracht. Dit bedrag wordt gerestitueerd indien de klacht als gerechtvaardigd wordt beoordeeld.
2. De klachtencommissie bestaat uit , 1- klachtencommissaris 2- jurycoördinator 3- hoofdjury
3. De Klacht wordt door de aanklager omschreven op het klachten formulier, deze is beschikbaar bij de administratietafel. Het formulier moet binnen een uur na het incident ingeleverd worden bij de wedstrijdleiding.
4. De klachtencommissie bespreekt de klacht met elkaar zoals die op papier staat. Daarna wordt aanklager gehoord, de coach of vertegenwoordiger.
5. De commissie licht haar eindconclusie toe aan de aanvrager.
6. Het besluit van de klachtencommissie is definitief.
7. De bevindingen van de klachtencommissie , de hoofdjury, de aanklager wordt op het klachtenformulier geschreven, dit gekopieerd bij de administratie.

Archivering

Het dossier met relevante documenten en verslagen wordt gearhiveerd bij de klachtencoördinator.

Vertrouwelijkheid

Alle partijen hebben recht op inzage in en afschrift van alle stukken en informatie waarop de klachtencommissie haar oordeel baseert.

Tijdens de procedure wordt geen informatie naar buiten gebracht door alle betrokkenen.