

Klachtenprocedure

Dit informatieblad is bestemd voor particulieren en bedrijven en geeft antwoord op de volgende vragen:

- Wanneer kan ik een klacht indienen?
- Hoe kan ik een klacht indienen?
- Kan ik ook mondeling een klacht indienen?
- Hoe wordt mijn klacht behandeld?
- Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?

Wanneer kan ik een klacht indienen?

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van het Mediation College, dan kunt u een klacht indienen. Dat kan bijvoorbeeld als u meent dat:

- een medewerker van het Mediation College u niet correct heeft behandeld ;
- u ontevreden bent over de kwaliteit van de geleverde diensten.

De volgende gevallen nemen wij niet als klacht in behandeling:

- de gebeurtenis is langer dan een jaar geleden voorgevallen.
- u diende over hetzelfde onderwerp al eerder een klacht in waarop beslist is.

Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht sturen naar
Mediation College,
Afdeling Nazorg
Postbus 131
1800 AC Alkmaar

Het is belangrijk dat u duidelijk aangeeft waarover u klaagt. Geef bijvoorbeeld aan wanneer u een bepaalde brief hebt verstuurd of wat er op een bepaalde datum is gebeurd.

Wij kunnen uw klacht sneller behandelen als u kopieën meestuurt van de documenten waarnaar u verwijst of die voor de behandeling van belang kunnen zijn. Door u meegestuurde documenten sturen wij niet terug. Stuur daarom alleen kopieën mee.

Kan ik ook mondeling een klacht indienen?

Wij nemen uitsluitend schriftelijk ingediende klachten in behandeling.

Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Als wij uw brief hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging. Om u te kunnen bereiken is het belangrijk dat u in uw brief het telefoonnummer vermeldt waarop u overdag bereikbaar bent.

Wij streven ernaar iedere klacht binnen 2 weken na ontvangst af te handelen. Soms duurt het langer, u ontvangt daarover dan een bericht van ons. In dat bericht geven wij aan waarom wij uw klacht nog niet hebben afgehandeld en wanneer wij dat wel zullen doen.

Alle correspondentie met betrekking tot uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Indien het geschil niet direct is op te lossen zullen wij in overleg met de klager een onafhankelijke mediator inschakelen. De kosten hiervan komen voor rekening van beide partijen op basis van elk 50%.