

KLACHTENREGELING MEDIATION COLLEGE

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

1. Wanneer kan ik een klacht indienen?
2. Hoe kan ik een klacht indienen?
3. Wat zijn de mogelijke kosten?
4. Kan ik ook mondeling een klacht indienen?
5. Hoe wordt mijn klacht behandeld?
6. Vertrouwelijkheid?
7. Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?

1. 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.

2. De volgende gevallen nemen wij niet als klacht in behandeling:

- de gebeurtenis is langer dan 6 maanden geleden voorgevallen;
- u diende over hetzelfde onderwerp al eerder een klacht in waarop beslist is.

3. Hoe kan ik een klacht indienen?

U kunt uw klacht sturen naar:

Klachtencommissie van het
Mediation College,
James Wattstraat 18a,
1817 DC 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.

4. Wat zijn de mogelijke kosten?

De bijdrage aan kosten die u moet betalen zijn € 150,00 exclusief BTW. Dit bedrag ontvangt u terug wanneer de klacht gegrond wordt verklaard door de klachtencommissie.

Klachtenregeling MC 01042011

5. Kan ik ook mondeling een klacht indienen?

Wij nemen uitsluitend schriftelijk, per post, ingediende klachten in behandeling, voorzien van een originele handtekening van de klager.

6. Hoe wordt mijn klacht behandeld?

Als wij uw brief hebben ontvangen, sturen wij u een ontvangstbevestiging en een factuur voor de bijdrage aan de behandelingskosten. Wanneer deze kosten door u zijn betaald start de klachtenprocedure. Om u te kunnen bereiken is het belangrijk dat u in uw brief het telefoonnummer en e-mail adres vermeldt waarop u bereikbaar bent.

De klacht zal worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit:

- a) Een bestuurder van het Mediation College
- b) Een externe MfN Registermediator (zijnde geen oud-cursist van het Mediation College)
- c) Een Oud-cursist van het Mediation College

Over de identiteit van de personen in de klachtencommissie wordt geen mededeling gedaan. De leden van deze commissie zijn voldoende op de hoogte van de kwaliteitsnormen en processen in de opleidingssector en in staat om integere en gemotiveerde beslissingen te nemen. Alle leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

Wij streven ernaar iedere klacht binnen 6 weken na ontvangst af te handelen. Soms duurt het langer, bijvoorbeeld door afwezigheid van (een lid van) de klachtencommissie of omdat aanvullende informatie of nader onderzoek noodzakelijk is. 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.

Na afhandeling van uw klacht zenden wij u aangetekend per post de gemotiveerde beslissing van de klachtencommissie. De klachtencommissie zal ook bepalen wie de kosten van de klachtenprocedure dient te dragen.

7. Vertrouwelijkheid:

Wanneer u een klacht indient, dan verwachten wij dat hier vertrouwelijk mee wordt omgegaan. Dat geldt voor alle correspondentie en ook voor informatie die verstrekt wordt aan derden, behalve hetgeen nodig is in een mogelijke gerechtelijke procedure. Dat geldt voor het Mediation College en ook voor de klager. Mocht er schade ontstaan voor (een van de) partijen dan bestaat het recht om deze op de andere partij te verhalen.

8. Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben over de afhandeling van mijn klacht?

Over de genomen beslissing kan niet worden gecorrespondeerd, noch gediscussieerd.

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