

KLACHTENREGELING MTI

De medewerkers en trainers van Mediation Trainingsinstituut MTi B.V. (hierna: MTi) streven ernaar om opdrachtgevers kwalitatief hoogwaardige diensten aan te bieden. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze diensten en over ons als organisatie. Toch kunnen er dingen anders lopen dan u had verwacht. Dat kan aanleiding geven tot een klacht.

Klachten kunnen de inhoud van de training, de behandeling door het kantoor of (één van de) partners of een medewerker, de communicatie, kosten etc. betreffen. Het is van belang ons te laten weten als u niet tevreden bent zodat wij samen met u naar een oplossing kunnen zoeken en herhaling van klachten kunnen voorkomen. Daarbij kunnen we daardoor de kwaliteit van de organisatie en onze diensten verbeteren op punten waar dat nodig blijkt.

In geval van een klacht zal MTi de volgende procedure in acht nemen.

1. Bij binnenkomst van een klacht wordt de ontvangst daarvan onmiddellijk bevestigd en geregistreerd en wordt de klager op de hoogte gesteld van de verdere procedure. De klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van vijf jaar bewaard.
3. De partners van MTi bekijken die klacht in eerste aanleg, binnen uiterlijk zeven kalenderdagen na datum binnenkomst van de klacht.
4. Eén van de partners wordt als contactpersoon aangewezen. In eerste instantie is dat, voor zover het om het optreden van één de partners gaat, degene tegen wie de klacht is gericht. Deze krijgt tot opdracht om binnen 14 kalenderdagen contact op te nemen met de klager om over de klacht van gedachten te wissel en om te proberen daarvoor een oplossing te bewerkstelligen. Als het niet om één van de partners gaat, wordt een klachtbehandelaar aangewezen op basis van het onderwerp van de klacht en de beschikbaarheid.
5. Uiteraard wordt eerst geprobeerd, voorzover de klacht niet is gericht tegen één van de drie partners, het probleem te laten oplossen door degene tegen wie de klacht gericht is.
6. Indien bij het gestelde onder 4) en 5) geen oplossing wordt bereikt, wordt een tweede klachtenbehandelaar aangewezen. Deze heeft namens de overige partners mandaat om binnen één maand een oplossing te bewerkstelligen.
7. Indien ook bij het gestelde onder 6) geen oplossing wordt bereikt, schakelt MTi een derde, zijnde een lid van de Raad van Advies MTi, in. Deze past hoor en wederhoor toe, tracht een oplossing te bereiken, waarmee beide partijen zich kunnen verenigen en geeft - zo dit niet mocht lukken - de partners van MTi binnen één maand na zijn / haar aanvang van de behandeling van de klacht een advies over hoe de klacht opgelost zou kunnen worden.
8. De besluitvorming vindt plaats binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het advies.
9. Het besluit is bindend en wordt vervolgens binnen 3 werkdagen na het nemen van het besluit schriftelijk aan de indiener van de klacht kenbaar gemaakt.
10. Van de klachtenbehandeling worden betalingsverplichtingen uitgezonderd. Een klacht over een gebeurtenis, later dan één jaar na afloop van de gebeurtenis wordt niet in behandeling genomen.