

KLACHTENREGLEMENT

Het ADR Instituut kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van dienstverlening, alsmede het voorzien in een procedure om op klachten binnen een zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren. De klachtenregeling is als volgt vastgelegd.

Artikel 1 Begripsomschrijving

ADR Instituut: het ADR Instituut, gevestigd te Amsterdam

Directeur: de directeur van het ADR Instituut

Klacht: elke uiting van ontevredenheid over gedragingen van het ADR Instituut, alsmede haar trainers

Klager: de partij die de klacht indient

Artikel 2 Procedure

2.1 Wanneer de Klager bij het ADR Instituut uiting geeft aan een klacht wordt dit in behandeling genomen door de Directeur. De Klacht dient schriftelijk, helder en met redenen omkleed door de Klager te worden voorgelegd aan het ADR Instituut.

2.2 De Klager doet zijn klachtmelding door middel van het klachtenformulier en vermeldt daarin zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer alsmede een korte omschrijving van de klacht

2.3 Het ADR Instituut legt de datum van ontvangst van de door de Klager gedane klachtmelding vast. De Directeur neemt de Klacht uiterlijk binnen vijf werkdagen in behandeling.

2.4 De Directeur wijst de behandelaar er schriftelijk op dat, wanneer de Klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, de Klacht kan worden voorgelegd aan een NMI mediator, met inachtneming van de voor de mediator geldende NMI reglementen. Het ADR Instituut doet in zo'n geval een voorstel en presenteert 3 mediators. De klager kiest er vervolgens een uit.

2.5 Zowel de Klager als de persoon in kwestie waar de Klacht betrekking op heeft krijgt de mogelijkheid om de kwestie toe te lichten. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk zijn.

Artikel 3 Informatie en archivering

3.1 Het ADR Instituut houdt een overzicht bij van alle bij het ADR Instituut binnengekomen Klachten.

3.2 De op de Klacht betrekking hebbende stukken worden na behandeling van de Klacht gearchiveerd door het ADR Instituut voor de duur van 5 jaar.

3.3 De Directeur informeert, voor zover relevant, de medewerkers van het ADR Instituut over de behandeling van de binnengekomen Klacht.

3.4 Zowel het ADR Instituut alsmede de Klager zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die bij de behandeling van de Klacht ter kennis zijn genomen.

3.5 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het ADR Instituut. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het ADR Instituut.