

## 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 Diemen

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. De Directeur draagt er zorg voor dat de Klacht adequaat wordt behandeld en dat de Klager binnen vier weken na de datum waarop de klachtmelding is binnengekomen een reactie heeft ontvangen. Mocht het door onvoorziene omstandigheden niet mogelijk zijn om de Klager binnen deze termijn van een reactie te voorzien, dan zal de Directeur de Klager hierover aan het eind van deze periode van vier weken informeren. De Directeur streeft er vervolgens naar de Klager alsnog binnen twee weken van een reactie te voorzien.

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 MfN mediator, met inachtneming van de voor de mediator geldende MfN reglementen. Het ADR Instituut doet in zo'n geval een voorstel en presenteert drie mediators. De klager kiest er vervolgens één 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.

2.6 Indien Klager en Instituut in mediation geen overeenstemming bereiken over de afwikkeling van de klacht, staat het hen vrij al dan niet een juridische procedure te starten.

### **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 gearhiveerd door het ADR Instituut voor de duur van vijf 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.