

Klachtenreglement het Amsterdams ADR Instituut

Het Amsterdams 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 Amsterdams ADR Instituut, gevestigd te Amsterdam
Directeur:	de directeur van het Amsterdams ADR Instituut
Klacht:	elke uiting van ontevredenheid over gedragingen van het Amsterdams 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, duidelijk met redenen omkleed door de Klager te worden vastgelegd aan het ADR Instituut.

2.2 De Klager doet zijn klachtmelding door middel van het klachtenformulier met daarin vermeld 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 ervoor zorg dat de Klacht adequaat wordt behandeld en dat de klacht binnen 6 weken na de datum waarop de klachtmelding en documenten heeft ontvangen. Een eenmalige verlenging van 4 weken is mogelijk. Indien er verlening nodig is zal de Directeur de Klager hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

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 voor een mediator.

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 gearhiveerd door het ADR Instituut.

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.