

## Result Mediation Opleidingen Klachtenregeling

1. Een klacht met betrekking tot een cursus, training, opleiding die is georganiseerd door Result ADR B.V. kan worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden na afloop van de cursus. Een klacht die later wordt ingediend hoeft niet in behandeling te worden genomen.
2. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (waaronder begrepen indiening per e-mail). Een klacht dient specifiek aan te geven waarover geklaagd wordt, en wie bij de gebeurtenis waarover wordt geklaagd betrokken zijn, om een correcte en snelle behandeling van de klacht mogelijk te maken.
3. Verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht is de Klachtbehandelaar. Dit is de Opleidingsmanager, onder uiteindelijke verantwoordelijkheid van de directeur. Indien de Opleidingsmanager zelf onderwerp is van de klacht zal de directeur als Klachtbehandelaar optreden. Hiervan zal kennisgegeven worden aan de klager.
4. De Klachtbehandelaar zal de ontvangst van een klacht melden aan de directeur en de ontvangst van de klacht en de inhoud van de klacht schriftelijk vastleggen in een daartoe bestemd register.
5. Naar aanleiding van de klacht zal de Klachtbehandelaar contact opnemen met de klager en de klacht bespreken. De Klachtbehandelaar zal de klager de gelegenheid geven zijn klacht toe te lichten, op een wijze die is afgestemd op de inhoud en aard van de klacht. Dit kan bijvoorbeeld zijn mondeling, eventueel in aanwezigheid van een of meer betrokkenen (zoals eventueel de docent), schriftelijk of (met instemming van de klager) telefonisch. Bespreking van de klacht dient uiterlijk 2 weken na indiening plaats te vinden, tenzij er een geldige reden is om deze termijn te verlengen, bijvoorbeeld om inlichtingen in te winnen of wegens verhindering van een of meer betrokkenen. Een eventuele verlenging zal aan de klager worden medegedeeld, met de reden daarvoor.
6. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld, tenzij dat in het kader van de klachtbehandeling niet mogelijk of wenselijk is. In dit geval vindt overleg plaats met partijen.
7. De Klachtbehandelaar zal de klacht op een correcte wijze behandelen, met inachtneming van de daarvoor geldende algemene normen. Indien mogelijk en redelijk zal hij trachten een aanvaardbare oplossing voor te stellen aan de klager, de directeur van het Instituut en de eventuele andere betrokkenen.
8. De behandeling van de klacht zal binnen een maand worden afgerond, tenzij de omstandigheden dit niet mogelijk maken.
9. Indien de behandeling van de klacht is afgerond en de klager niet instemt met de voorgestelde oplossing of afwijzing van de klacht, zal het Instituut aan de klager mediation over de klacht voorstellen, door een voor de betrokken partijen acceptabele mediator. Zo nodig zal een onpartijdige buitenstaander gevraagd worden een voor beide partijen aanvaardbare mediator voor te stellen. De procedure en andere regels voor de mediation zullen in overeenstemming zijn met de algemene en contractuele regels die gelden bij de mediationinstelling waarbij de mediator werkzaam is, of als dat niet van toepassing is zullen

deze door de mediator worden vastgesteld, zoveel mogelijk in overleg met de betrokkenen. In ieder geval zullen de regels van vertrouwelijkheid, geheimhouding en onverbindendheid van het MfN dan wel Result ADR B.V. worden opgenomen in de afspraken tussen de betrokkenen, voordat de mediation van start gaat.

10. Deze klachtenregeling belemmert geen der betrokkenen zijn rechten bij de rechter geldend te maken