



zutt mediation

Klachtenregeling

Elke klacht is een kans om het beter te doen. Ben je het niet eens met een beslissing of heb je een klacht, maak het bespreekbaar. Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er iets aan doen. Een klacht zal volgens onderstaande klachtregeling worden behandeld.

Artikel 1. Begrippen

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Zutt Mediation betreffende trainingen.

Directeur

De directeur van Zutt Mediation, Jessica Zutt.

Training

De training die door of namens Zutt Mediation wordt aangeboden of georganiseerd.

Trainer

De persoon die in opdracht van Zutt Mediation (onderdelen van) de training uitvoert.

Klacht

Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een training gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Klager

Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Artikel 2. Ontvankelijkheid

1. De deelnemer en degene in wiens opdracht deze aan de training deelneemt, of heeft deelgenomen, kan tot één maand na afsluiting van de training een schriftelijke klacht over de uitvoering van de training indienen bij de klachtencommissie. Hiervoor kan het volgende emailadres worden gebruikt: info@zuttmediation.nl.
2. De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in het eerste lid genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.
3. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
4. De geregistreerde klachten worden voor een periode van 2 jaar bewaard.



zutt mediation

Artikel 3. Samenstelling van de Klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de persoon die in opdracht van Zutt Mediation (onderdelen van) de training uitgevoerd heeft en de directeur van Zutt Mediation. Zij onderzoeken de klacht die is ingediend volgens de in artikel 5 beschreven klachtprocedure.

Artikel 4. Taak van de Klachtencommissie

De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

Artikel 5. Klachtprocedure

1. Nadat de klacht schriftelijk is ingediend via het emailadres info@zuttmediation.nl krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat zijn/haar klacht bij Zutt Mediation is ontvangen.
2. De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat de klachtencommissie dit schriftelijk en gemotiveerd aan de klager weten.
3. Is de klacht wel ontvankelijk dan zal de persoon die in opdracht van Zutt Mediation (onderdelen van) de training uitgevoerd heeft een schriftelijke reactie op deze klacht geven.
4. De klachtencommissie zendt een afschrift daarvan aan de klager.
5. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de klager tot een oplossing te komen.
6. Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de betrokken trainer zich een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de klager en de betrokken trainer in elkaars aanwezigheid.
7. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor Zutt Mediation. In onderling overleg zal een onafhankelijke derde partij worden aangewezen.

Artikel 6. Het oordeel van de Klachtencommissie en beroepsmogelijkheid

1. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over een afwijking van deze termijn met de vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
2. De klachtencommissie zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager.
3. Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde (artikel 5.6) is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.