

## **Klachtenprocedure RMMBR**

Deze klachtenprocedure is te downloaden op [www.rmmbrr.com](http://www.rmmbrr.com). RMMBR is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTTO). De Algemene voorwaarden van NRTTO (ook te downloaden op [www.rmmbrr.com](http://www.rmmbrr.com)) en het Nederlandse recht zijn bepalend voor de klachtenprocedure van RMMBR.

- a. Klachten dienen schriftelijk, per mail ([support@rmmbrr.com](mailto:support@rmmbrr.com)) of brief, te worden ingediend. Schriftelijk ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden:
  - naam, adres, telefoonnummer van indiener
  - datum
  - korte omschrijving van de klacht
  - ondertekening
- b. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.
- c. Zodra RMMBR naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van het vervolg van deze procedure.
- d. Uiterlijk één week na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt er een ontvangstbevestiging verstuurd en een gesprek ingepland met klager, RMMBR en, indien klager niet de opdrachtgever is, de opdrachtgever.
- e. Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoen aan het verzoek van RMMBR te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt RMMBR de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- f. De maximale afhandelingstermijn is drie weken na ontvangst van de schriftelijke klacht (zie voorwaarden onder a). RMMBR kan de afhandelingstermijn met ten hoogste twee weken verdagen.
- g. RMMBR is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien eenduidig vaststaat, dat niet RMMBR maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
- h. RMMBR is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen, indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
- i. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.
- j. De directie is belast met de behandeling van klachten met betrekking tot (toekomstige) medewerkers en klachten met betrekking tot de directie.
- k. Indien partijen samen niet komen tot een oplossing, zal er een onafhankelijke gecertificeerde mediator of adviseur worden ingezet. Beide partijen hebben het recht

om initiatief te nemen voor de inzet van een onafhankelijk adviseur of gecertificeerde mediator. Verdeling of toewijzing van kosten van een derde bemiddelende partij is alleen mogelijk indien dit vooraf is overeengekomen tussen klager en RMMBR. Indien men vervolgens nog niet samen tot een oplossing komt, zal de behandeling van de klacht worden overgedragen aan de rechtsbijstand verzekeringsmaatschappij waarbij RMMBR is aangesloten.

- I. RMMBR draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten en evalueert jaarlijks met de directie de aard van de klachten en de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen. Indien nodig treft RMMBR verbetermaatregelen.