

Klachtenreglement Arbitrea

In het kader van de opdrachten die Arbitrea uitvoert, houdt Arbitrea zich aan de navolgende regels ten aanzien van de afhandeling van klachten.

Onder een klacht wordt verstaan: Alle uitingen van ongenoegen over contacten met Arbitrea die niet onmiddellijk door de direct aangesprokene weggenomen kunnen worden.

Het doel van het klachtenreglement is het op zorgvuldige wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. Een klacht met betrekking tot uitlatingen en/of gedragingen van medewerkers van Arbitrea, dan wel door Arbitrea ingehuurd derden kan schriftelijk worden gericht aan de directie van Arbitrea.

2. Een onder 1) genoemde klacht kan voorts mondeling worden ingediend bij de directie van Arbitrea, op basis waarvan de directie van Arbitrea kan verzoeken om een schriftelijke weergave van de klachten ten behoeve van de verdere afhandeling. Klachten dienen uiterlijk 6 weken na het geschieden van het incident ingediend te zijn. Een klacht die later wordt ingediend wordt niet in behandeling genomen. Klachten dienen betrekking te hebben op een handelswijze van (een medewerker) van Arbitrea. Indien aantoonbaar bewezen wordt dat dit niet het geval is, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

3. Aan de klager zal binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen na een schriftelijke indiening van de klacht dan wel een schriftelijke weergave van de klacht een bevestiging krijgen van de directie van Arbitrea waarin de datum van de onder 1) genoemde feiten alsmede een korte omschrijving zal zijn opgenomen.

4. In geval de afhandeling van de klacht enkel op basis van mondelinge indiening plaatsvindt, zal de onder 3) genoemde bevestiging niet worden verstrekt.

5. Bij een mondelinge en/of schriftelijk ingediende klacht zullen zowel ten aanzien van de klager als ten aanzien van degene op wie de klacht betrekking heeft, het principe van hoor- en wederhoor worden toegepast. Van deze gelegenheid wordt een schriftelijk verslag gemaakt, dat aan beide partijen wordt toegezonden.

6. Afhandeling van de klacht zal binnen een termijn van 3 weken na de bevestiging van de klacht plaatsvinden

7. De klager zal in geval van klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis worden gesteld van de bevindingen van de directie van Arbitrea en van maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zijn ondernomen of ondernomen zullen worden.

8. Arbitrea zal de ingediende klacht registreren, voor wat betreft de aard, de omvang en de als gevolg hiervan genomen maatregelen. Deze registratie kan op verzoek van de opdrachtgever ter beschikking van die opdrachtgever worden gesteld.

Om onpartijdigheid te bewerkstelligen zal bij de afhandeling van klachten, waarbij de directie van Arbitrea zelf rechtstreeks is betrokken is of in

geval een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kan, in overleg met de klager, een NMI gecertificeerde mediator worden ingeschakeld.

Dit reglement is van kracht vanaf 1 januari 2013 en blijft van kracht voor onbepaalde tijd en tot dit reglement door een veranderd reglement wordt overschreven.