



MeCuMa
| Mens | Cultuur | Maatschappij |

Regeling afhandeling klachten

MeCuMa spreekt de wens uit dat u tevreden bent over haar service en hecht veel waarde aan goede contacten met cliënten. Daarom werken we steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Het kan wel eens anders lopen dan verwacht. U vindt dat MeCuMa of iemand die daar werkt u niet correct heeft behandeld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als u te lang moet wachten op beantwoording van uw brief. Of als u van mening bent dat u niet correct te woord bent gestaan door medewerkers van MeCuMa. Het kan ook zijn dat u klachten heeft over de bereikbaarheid van MeCuMa of de medewerkers. In dat geval horen we graag van u. Een goede communicatie van hoor en wederhoor is onze doelstelling. Wij proberen te leren van onze fouten door te luisteren naar uw klachten. Soms is een goed gesprek voldoende om uw onvrede weg te nemen.

Mocht dit niet afdoende zijn en u blijft ontevreden over ons doen en laten dan kunt u gebruik maken van onze klachtenregeling en uw klacht indienen. Het is verstandig daarin te melden over welke handeling of persoon u klaagt, waarom u een klacht indient en wat er precies is gebeurd. Uw klacht zal worden geregistreerd en vertrouwelijk worden behandeld.

Hoe dient u de klacht in en aan welke eisen moet een klacht voldoen:

- **Mondeling**
Eenvoudige, snel oplosbare klachten worden meteen behandeld. Een voorbeeld is het niet snel genoeg terugbellen. Is uw klacht niet zo eenvoudig dan kunt u het beter op papier zetten.
- **Schriftelijk**
Een schriftelijke klacht moet aan een aantal voorwaarden voldoen. Deze moet in ieder geval bevatten uw naam en adres, de datum en een zo uitgebreid mogelijke omschrijving van de klacht. Tot slot moet u de schriftelijke klacht ondertekenen. Zodra wij de schriftelijke klacht van u hebben ontvangen krijgt u hiervan een bevestiging toegestuurd.

MeCuMa B.V. Nieuwstraat 28 6171 GS Stein
Tel.: +31 (0)46 4350162 GSM.: +31 6 25253221
E-mail: info@mecuma.com
Website: www.mecuma.com





MeCuMa
| Mens | Cultuur | Maatschappij |

Wat gebeurt er verder met uw klacht:

De persoon over wie u klaagde zal de klacht nooit zelf behandelen. Er zal binnen een week met u een afspraak worden gemaakt om u in de gelegenheid te stellen uw klacht bij de directie of een door de directie gemandateerd persoon toe te lichten. Hierbij wordt u in staat gesteld zich te laten vertegenwoordigen door een adviseur. Van het besprokene zal een schriftelijk verslag worden gemaakt, dat door u en de directie voor akkoord wordt ondertekend. Vervolgens neemt de directie een besluit, waarvan u schriftelijk op de hoogte wordt gesteld. In deze brief staat de motivering van de uitkomst en de conclusies van de directie vermeld. Uw klacht zal binnen een termijn van vier weken afgehandeld worden.

Niet tevreden?

Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht is afgewikkeld, dan kunt u zich wenden tot een objectieve onafhankelijke mediator, die we speciaal hiervoor hebben aangewezen, namelijk:

Siska Van Houdt, Aksis.Nu, Postbus 421, 6200 AK Maastricht 06/10279494

Deze mediator zal tijdens een gesprek met u constructief werken aan een oplossing. Mocht u een klacht hebben over het functioneren van de mediator, bespreek deze dan eerst met de mediator zelf. Vaak kan onderling contact, een stukje nadere informatie, of uitleg over het hoe en waarom van bepaalde handelingen, het probleem uit de wereld helpen. Het ligt in de aard van ons bedrijf om een klacht door middel van een goede communicatie op te lossen.

Als deze is gevonden, dan legt de mediator deze oplossing vast in een rapportage. Dit document is belangrijk omdat hierin alle afspraken beschreven staan die u gemaakt heeft. Het schept rechten en plichten waar u zich beiden aan dient te houden. U ondertekent deze overeenkomst allebei. De oplossing is voor de directie bindend.

Geen oplossing, mediation niet geslaagd?

Als het niet lukt om tot een oplossing te komen, omdat u er bijvoorbeeld zelf geen heil meer in ziet, dan zal de mediation stoppen. Als ultieme mogelijkheid bieden we dan nog aan om u schriftelijk te wenden tot de Stichting Nederlands Mediation Instituut. Uiteindelijk willen we samen met u van het probleem af. De mate van inzet en de hieruit voortvloeiende kosten(verdeling) over beide partijen worden in overleg met de directie bepaald.

MeCuMa B.V. Nieuwstraat 28 6171 GS Stein
Tel.: +31 (0)46 4350162 GSM.: +31 6 25253221
E-mail: info@mecuma.com
Website: www.mecuma.com

