

Klachtenregeling MZ Services

Wat te doen als u ontevreden bent?

MZ Services streeft naar voortdurende verbetering van de dienstverlening. Maar soms gaat er toch iets mis en bent u als opdrachtgever ontevreden, om welke reden dan ook. We leren hier graag van en hopen dat u die onvrede kenbaar maakt. Op de eerste plaats aan de adviseur/trainer die de opdracht uitvoerde. Hij/zij zal in overleg met u zoeken naar een oplossing om de onvrede weg te nemen.

Mondelinge afhandeling klacht

Als u toch ontevreden blijft kunt, u telefonisch of per mail, contact opnemen met de directeur van MZ Services. De directeur zal zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen 5 werkdagen) contact met u opnemen om een oplossing te vinden voor de onvrede.

Schriftelijke procedure

U kunt ook besluiten om een formele schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een opdracht en/of de toepassing van de Algemene Voorwaarden. Voor de behandeling van een formele klacht bestaat onderstaande procedure:

1. De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij de directeur van MZ Services. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
2. De directeur stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:
Een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de klager. Indien de directeur van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, deelt hij dit tegelijkertijd mee en stelt de klager in de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen / te verduidelijken.
Een afschrift van de klacht aan de betrokken adviseur / opleider.
3. De directeur kan beslissen dat de klacht niet ontvankelijk is:
Indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, c.q. aan het licht kwamen.
Indien op herhaalde verzoeken om aanvulling, verduidelijking niet wordt gereageerd.
Indien de klacht is ingediend door een ander dan de opdrachtgever.

Een beslissing tot niet ontvankelijkheid wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

4. Er vindt geen beslissing op een in behandeling genomen klacht plaats, alvorens de klager en de betrokken adviseur(s)/opleiders te hebben gehoord.

5. Van het horen van de klager en de betrokken opleider/adviseur wordt een kort verslag gemaakt en aan alle partijen toegezonden.

6. De directeur neemt binnen 10 werkdagen na het mondeling horen van partijen een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager.

Een beslissing kan (eventueel in combinatie met elkaar) inhouden:

- Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht.
- Een voorstel om tegemoet te komen aan de onvrede.
- Afwijzing van de klacht.

7. Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is voor MZ Services B.V. Deze onafhankelijke derde partij betreft:

Notaris Smeets & Weijmer Notarissen en Mediators

Naam: Mr. J.E.M. (Emile) Smeets
Postadres: Postbus 222, 5050 AE Goirle
Bezoekadres: Tilburgseweg 126, Goirle
Telefoon: 013-530 84 44
Fax: 013-534 58 49
E-mail: weijmer@smeetsenweijmer.nl

In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen.

Het oordeel van de genoemde onafhankelijke derde is bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

8. Uw klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Alle informatie, zoals bedrijfsgevoelige informatie, bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen en strategieën, door klanten verstrekt zullen vertrouwelijk worden behandeld door de medewerkers van MZ Services B.V.