

Klachtenregeling MCG Consulting

1. Begripsbepaling

- 1.1 Opdrachtgever: de (rechts)persoon die MCG de opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van een adviesopdracht.
- 1.2 Adviesopdracht: de uitvoering van een dienst zoals door opdrachtgever en MCG mondeling of schriftelijk is overeengekomen.
- 1.3 Directie: de partners van MCG.
- 1.4 Melding: een uiting van ongenoegen aan MCG over de wijze waarop MCG zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan de adviesopdracht, heeft gedragen dan wel diensten heeft uitgevoerd.
- 1.5 Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop MCG zich in een bepaalde situatie, gerelateerd aan de adviesopdracht, heeft gedragen dan wel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.4) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Melding en indienen van een klacht

- 2.1 Een opdrachtgever doet binnen één week nadat hij de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een melding van ongenoegen bij de directie van MCG.
- 2.2 De directie van MCG heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 2.3 De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 2.4 Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 2.5 Terugkoppeling kan zowel schriftelijk (e-mail) als mondeling (telefonisch) plaatsvinden.
- 2.6 Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal twee weken na afhandeling van de melding. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- 2.7 MCG zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.
- 2.8 Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste: de naam en het adres van de indiener, de dagtekening, een nauwkeurige omschrijving van de klacht, de periode waarin de klacht is ontstaan. Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar MCG Consulting, t.a.v. de directie, Maliebaan 64, 3581 CT UTRECHT. MCG neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. MCG adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.
- 2.9 Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- 2.10 MCG heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken op te lossen.

3. Geen verplichting tot behandeling

- 3.1 MCG is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
 - 3.1.1 de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van een opdracht door MCG;
 - 3.1.2 hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform de klachtenregeling;
 - 3.1.3 dit langer dan één maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - 3.1.4 door het instellen van een procedure die aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht mondeling of schriftelijk in kennis gesteld.

4. Klachten

- 4.1 MCG draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
4.2 Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

5. Afhandeling klachten

- 5.1 De directie van MCG bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste twee leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
5.2 De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
5.3 De directie, dan wel klachtencommissie, beslist binnen vier weken inzake de klacht.
5.4 De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
5.5 De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken opschorten.
5.6 De klachtencommissie doet van de verdaging schriftelijk dan wel mondeling melding aan de klager onder vermelding van de reden van de verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
5.7 De directie dan wel klachtencommissie stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord, tenzij de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
5.8 De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

6. Citeertitel

- 6.1 Ongeacht deze klachtenregeling blijven de bepalingen gelden zoals beschreven in de algemene voorwaarden van Meijer Human Strategy BV, gedeponereerd bij de Griffie van de Rechtbank Utrecht onder nummer 87/2012.

7. Inwerkingtreding en blijvende geschillen

- 7.1 Deze klachtenregeling is opgesteld door MCG en vastgesteld op 16 januari 2013.
7.2 Op deze klachtenregeling is het Nederlands recht van toepassing.
7.3 Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.
7.4 Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

8. Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht samen met de direct betrokkenen te verhelpen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar worden gemaakt. Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop MCG haar adviesopdracht heeft uitgevoerd. Indien MCG de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, dan wel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.