**Klachtenregeling 2019 T.M.C. Asser Instituut**

*Inleiding*Het T.M.C. Asser Instituut hecht aan tevreden relaties en werkt voortdurend aan de (verbetering van de) kwaliteit van de dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u uw beklag wilt doen over een van onze medewerkers, een opleiding of training, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen zullen zeer serieus worden genomen en waar wenselijk zoeken we samen met u naar een passende oplossing.

*Telefonisch oplossen klacht*Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij verzoeken u daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat u eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heeft u redenen om dit niet te willen, dan kunt u ook contact opnemen met mevrouw Maria Sperling\* *Formele schriftelijke klachtenprocedure*Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via het klachtenformulier *dat u rechts bovenin kunt downloaden.* U kunt het ingevulde en ondertekende formulier daarna verzenden ter attentie van:

Stichting T.M.C. Asser Instituut
Secretariaat klachtenprocedure
Postbus 30461
2500 GL ’s-Gravenhage

Het door U ondertekende en gescande formulier kunt u ook per e-mail sturen naar: klachten@asser.nl

*Samenstelling Klachtencommissie*Dhr. Drs. Gert Grift – zakelijk directeur
Dhr. Drs. Julien Simon – secretaris klachtencommissie
Mw. Maria Sperling\* MA

In geval van verhindering voorziet het bestuur in aanvulling van de commissie.

Klachten zullen in een daartoe bestemd register worden geregistreerd en worden overeenkomstig de wettelijke bewaartermijn bewaard.

*Verloop schriftelijke procedure*De gang van zaken is daarna als volgt:
De leden van de klachtencommissie zullen uw klacht zo spoedig mogelijk in behandeling nemen en met u en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het de secretaris van de commissie niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen vijf werkdagen de ontvangst van uw klacht schriftelijk bevestigen. In de meeste gevallen zal hij ook contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kunt u om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure

Mochten u en de klachtencommissie niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u dit schriftelijk kenbaar maken en verplicht het Instituut zich ertoe de klachten voor te leggen voor een bindend advies aan een te Den Haag gevestigd bureau voor mediation of bemiddeling. De kosten voor deze mediation komen voor gelijke delen voor rekening voor het Instituut en de klager.

*Overige aspecten klachtenregeling*Met inachtneming van de geldende regels op het terrein van de privacybescherming zullen alle aspecten van de afhandeling van uw klacht in een daartoe bestemd register worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij Het Instituut gebruikelijk worden zij gevraagd voor geheimhouding te tekenen.

Degene die een klacht indient, kan ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te minimaliseren.

Laatstelijk gewijzigd en vastgesteld door het Bestuur op 25 November 2019 te Den Haag.

\**Mevrouw Maria Sperling,* projectmanager binnen het T.M.C. Asser Instituut, is aangewezen als het eerste aanspreekpunt voor de behandeling van telefonische klachten. Zij is bereikbaar tijdens kantooruren op 070 3420310 of per e-mail m.sperling@asser.nl. Mocht de klacht mw. Sperling betreffen, dan wordt de behandeling overgenomen door de heer Simon of de heer Grift.