

KLACHTENREGELING

Waar over kan bij ons worden geklaagd

- een gedraging van de administrateur of een medewerker van het bureau van TAMI;
- een gedraging van een arbiter of mediator in een door TAMI geadmisteerde procedure.

Bij wie kan worden geklaagd

Klachten worden behandeld door het bestuur van TAMI.

Hoe kan worden geklaagd

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door het sturen van een brief of een e-mail naar bestuur@tami.nl

Een klacht vermeldt:

- naam, (e-mail) adres en telefoonnummer van de klager
- de persoon waarover wordt geklaagd
- een omschrijving van de gedraging waarover wordt geklaagd en het moment waarop de klager kennis heeft genomen van de gedraging.

Ontvankelijkheid klacht

Een klacht wordt niet in behandeling genomen:

- indien de klacht niet is ingediend binnen 3 maanden na het moment waarop de klager kennis nam of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van de gedraging waarover de klager zich beklagt.
- indien de klacht betrekking heeft op een gedraging waarover de klager reeds eerder een klacht heeft ingediend die volgens de Klachtenregeling van TAMI is afgehandeld.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld binnen 1 week na ontvangst van de klacht.

Hoe wordt de klacht behandeld

Het bestuur van TAMI neemt binnen 2 weken na ontvangst van een ontvankelijke klacht telefonisch of schriftelijk contact op met de klager en onderzoekt of de klacht in der minne kan worden afgehandeld. Van de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.