



KLACHTENBROCHURE: U HEEFT EEN KLACHT, WAT NU?

De Raad van Mediators Klachtenregeling

Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Dat kan dus ook gebeuren bij De Raad van Mediators. Bent u ontevreden over de wijze waarop uw mediator u heeft behandeld? Houdt uw mediator zich niet aan De Raad van Mediators Gedragscode? Wordt u maar niet terug gebeld door uw mediator of wacht u al erg lang op een antwoord?

Maak uw ongenoegen dan eerst kenbaar aan de mediator. Dit kunt u doen door een klacht in te dienen. U kunt een klacht over uw mediator indienen tot 1 jaar na beëindiging van uw mediation bij het bestuur van de Raad van Mediators.

Hoe dient u een klacht in?

Een klacht over een bij De Raad van Mediators geregistreerde mediator kunt u schriftelijk per post of per mail indienen bij:

De Raad van Mediators
T.a.v. het bestuur
Minderbroerstraat 33a
2611 MV DELFT
info@deraadvanmediators.nl

Tegen wie kunt u een klacht indienen?

U kunt alleen een klacht indienen tegen uw mediator, nadat uw mediation is beëindigd en als de klacht gaat over de wijze waarop u door uw mediator bent bejegend. Klachten over andere deelnemers aan uw mediation neemt het bestuur niet in behandeling.

Klachten over mediators die niet zijn geregistreerd in het register van De Raad van Mediators kunnen wij niet in behandeling nemen. Voor deze mediators kunt u terecht bij hun beroepsregistratie. Controleer op www.deraadvanmediators.nl of in het register van De Raad van Mediators of uw mediator bij ons is geregistreerd.

Waar moet een klacht aan voldoen?

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen, als de klacht schriftelijk en ondertekend wordt ingediend binnen twaalf maanden na beëindiging van uw mediation. Daarnaast moet uw klacht het volgende bevatten:

- uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van uw mediator;
- de mediationovereenkomst;
- een korte omschrijving van de mediation;
- de einddatum van de mediation;



- de vaststellingsovereenkomst;
- een korte omschrijving van uw klacht;
- de reden waarom de bejegening als klacht wordt ervaren;
- het doel dat u met het indienen van de klacht wil bereiken;
- wat u reeds heeft ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, controleren wij of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Hierbij wordt gekeken of de klacht binnen 1 jaar na beëindiging van uw mediation is ingediend, of uw klacht is gericht tegen uw mediator en of is voldaan aan hetgeen hierboven puntsgewijs is opgenomen.

Als aan alle voorwaarden is voldaan, dan sturen wij de klacht door naar uw mediator en hij of zij neemt vervolgens contact met u op om tot een oplossing te komen. Wenst u met redenen omkleed niet door uw mediator te worden gebeld, dan wordt u gebeld door de regiocoördinator waarbinnen de praktijk van de mediator valt. Mocht u komen tot een bevredigende oplossing, dan horen wij dat van uw mediator en dan is daarmee de behandeling van uw klacht ten einde gekomen. Blijft uw klacht bestaan, dan neemt het bestuur van de RvM de klachtbehandeling over.

Het bestuur neemt vervolgens met u contact op en nodigt u en uw mediator uit voor een gezamenlijk gesprek. Indien u dat niet wenst, wordt u apart uitgenodigd om de klacht te bespreken. Leidt dit gesprek tot een bevredigende oplossing, dan komt hiermee de behandeling van uw klacht ten einde. Blijft uw klacht bestaan, dan stellen wij een Klachtencommissie samen die bestaat uit twee bij De Raad van Mediators geregistreerde mediators en een derde lid van buiten De Raad van Mediators.

De Klachtencommissie nodigt u uit voor een gesprek waarbij u de mogelijkheid krijgt aangeboden van een bemiddelend gesprek tussen u en uw mediator. Leidt dit gesprek tot een bevredigende oplossing, dan komt hiermee de behandeling van uw klacht ten einde. Blijft de klacht bestaan of vindt geen bemiddelend gesprek tussen u en uw mediator plaats, dan adviseert de Klachtencommissie aan het bestuur van de Raad van Mediators hoe de klacht verder afgehandeld moet worden. Hiervan krijgt u bericht. Bent u het hier niet mee eens, dan kunt bezwaar maken bij het bestuur van De Raad van Mediators. Het bestuur van De Raad van Mediators beslist binnen 1 maand na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie op uw klacht.

De Raad van Mediators ziet u liever kwaad terug dan dat u boos wegblijft. Wij maken daarom graag werk van uw klacht.

Namens het bestuur van de Raad van Mediators