

DE RAAD VAN MEDIATORS KLACHTENREGELING

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. RvM: Raad van Mediators;
- b. cliënt: deelnemer aan een conflict die aan een RvM geregistreerde mediator de opdracht heeft gegeven om een mediation te verzorgen;
- c. klacht: uiting van ongenoegen van een cliënt over de wijze waarop hij of zij is bejegend door een mediator van de RvM;
- d. klager: cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- e. beklaagde: mediator van de RvM tegen wie de klacht is gericht;
- f. bejegening: handelen of nalaten in en bepaalde aangelegenheid jegens een klager door een mediator van de RvM;
- g. klachten-comm.: commissie die is ingesteld door het bestuur van de RvM bestaande uit twee mediators die niet bij de klacht betrokken zijn en derde lid van buiten de RvM of het bestuur van de RvM;
- h. gedragscode: gedragscode die door het bestuur van de RvM is vastgesteld en waar zowel de mediators die zijn geregistreerd bij de RvM en het bestuur van de RvM aan moeten voldoen;
- i. mediator: mediator die bij de RvM is geregistreerd en tegen wie de klacht is gericht;
- j. reglement: RvM Mediation Reglement dat door het bestuur van de RvM is vastgesteld.



Artikel 2 Doel

De behandeling van klachten heeft tot doel:

- a. om op een laagdrempelige en efficiënte wijze klachten op te lossen;
- b. het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de RvM en het verbeteren van die dienstverlening door deze gesignaleerde tekortkomingen op te heffen.

Artikel 3 Klacht

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen, indien de klacht schriftelijk en ondertekend wordt ingediend bij de RvM binnen twaalf maanden na beëindiging van de mediation waar de klacht uit voortvloeit of betrekking op heeft.
2. Een mediation is beëindigd als sprake is van een door de deelnemers aan de mediation en de mediator ondertekende vaststellingsovereenkomst of als schriftelijk door de mediator aan de deelnemers van de mediation is bevestigd dat de mediation is beëindigd.
3. De klager doet in ieder geval opgave van:
 - a. zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
 - b. de naam van de mediator;
 - c. de mediationovereenkomst;
 - d. een korte omschrijving van de mediation;
 - e. de einddatum van de mediation;
 - f. de vaststellingsovereenkomst;
 - g. een korte omschrijving van zijn klacht;
 - h. de reden waarom de bejegening als klacht wordt ervaren;
 - i. het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken;
 - j. wat reeds is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 4 Niet in behandeling nemen

Een klacht wordt niet in behandeling genomen, indien:

- a. het een onderwerp betreft dat al eerder als klacht is afgehandeld;
- b. de klacht een andere deelnemer van de mediation betreft;

- c. het een bejegening betreft die langer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden na beëindiging van de mediation zoals bedoeld in het eerste lid van artikel 3.

Artikel 5 Procedure

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bestuur van de RvM door:
 - a. de klacht te sturen naar: P/a Minderbroerstraat 33a, 2611 MV te Delft;
 - b. de klacht te mailen naar: info@deraadvanmediators.nl.
2. Van de ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen een schriftelijke bevestiging gestuurd aan de klager, waarin wordt vermeld hoe de verdere behandeling van zijn klacht zal zijn.
3. Een klacht wordt afgedaan binnen zes weken na ontvangst van de klacht;
4. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd met vier weken, indien hiervan tijdig en gemotiveerd mededeling wordt gedaan aan klager.

Artikel 6 Behandeling in 1^e aanleg

1. De beklagde wordt gevraagd binnen vijf dagen contact op te nemen met de klager, waarbij de klager wordt uitgenodigd voor een gesprek.
2. Indien de klager met redenen omkleed heeft aangegeven dat hij geen contact met beklagde wil, neemt de regiocoördinator van de regio waarbinnen de praktijk van de beklagde valt, contact op met de klager en de beklagde om beide kanten van de klacht te horen; met als doel om klager en beklagde samen aan tafel te krijgen.
3. Leidt dit gesprek tot tevredenheid van zowel klager als beklagde, dan wordt dit resultaat en de eventuele te nemen maatregelen schriftelijk door hen vastgelegd en is hiermee de klachtbehandeling ten einde; hiervan krijgt het bestuur van de RvM een afschrift.
4. Blijft de klacht bestaan, dan doet de beklagde hiervan melding aan het bestuur; de melding kan schriftelijk met afschrift aan de klager of per e-mail met CC aan de klager gebeuren.
5. Indien op grond van artikel 2 de regiocoördinator de behandeling van de klacht overneemt, zijn lid 3 en 4 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 7 Behandeling in 2^e aanleg

1. In 2^e aanleg wordt de klacht behandeld door het bestuur van de RvM.
2. Het bestuur van de RvM neemt binnen vijf werkdagen contact op met de klager, waarbij de klager wordt uitgenodigd voor een gesprek, waar de beklagde tevens bij aanwezig zal zijn.

3. Indien de klager met redenen omkleed aangeeft niet met beklagde aan tafel te willen zitten, worden apart gesprekken gevoerd om tot een bevredigende oplossing te komen.
4. Leidt dit gesprek tot tevredenheid van zowel klager als beklagde, dan wordt dit resultaat en de eventuele te nemen maatregelen schriftelijk door hen vastgelegd en is hiermee de klachtbehandeling ten einde; hiervan krijgen de klager en de beklagde een afschrift.
5. Blijft de klacht bestaan, dan stelt het bestuur binnen vijf werkdagen, nadat duidelijk is geworden dat de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, een klachtencommissie in die de behandeling overneemt.

Artikel 8 Behandeling in 3^e aanleg

1. De klager wordt door de klachtencommissie binnen vijf werkdagen na instelling van de klachtencommissie uitgenodigd voor een gesprek waarbij de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek tussen klager en beklagde wordt aangeboden.
2. Leidt dit gesprek tot tevredenheid van alle partijen, dan wordt dit resultaat en de eventuele te nemen maatregelen schriftelijk door de klachtencommissie vastgelegd en is de klachtbehandeling ten einde; hiervan krijgen de klager, beklagde en het bestuur van de RvM een afschrift.
3. Blijft de klacht bestaan of vindt geen bemiddelend gesprek plaats, dan geeft de klachtencommissie schriftelijk of per mail bij het bestuur van de RvM aan hoe naar haar oordeel de klacht verder afgehandeld moet worden, hiervan ontvangen de klager en beklagde een afschrift of een CC per mail.
4. Kan de klager of de beklagde zich niet vinden in het oordeel van de klachtencommissie, dan kan de klager of de beklagde binnen vijf werkdagen na ontvangst bezwaar maken bij het bestuur van de RvM.
5. Het bestuur van de RvM beslist binnen één maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie.

Artikel 9 Vertrouwelijkheid en beslotenheid

1. De klager en beklagde zijn ontslagen van de plicht tot geheimhouding zoals het reglement voorschrijft, voor zover nodig om de klacht te behandelen.
2. De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt verkregen is vertrouwelijk.
3. De klacht wordt in beslotenheid behandeld.
4. Het is zowel voor de klager als de beklagde toegestaan om zich tijdens de behandeling van de klacht te laten bijstaan.



5. De klager en de beklaagde die zich laat bijstaan staat ervoor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht, zoals die in de mediation waaruit de klacht is voortgekomen, is overeengekomen.

Artikel 10 Interne informatie en archivering

1. Na de behandeling van de klacht behoudt het bestuur van de RvM de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingsbericht of een kopie van de beëindigingse-mail gedurende een periode van drie jaar; overige documenten worden vernietigd.
2. De voorzitter van het bestuur van de RvM houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
3. De voorzitter van het bestuur van de RvM informeert de bij de RvM geregistreerde mediators jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij de RvM binnengekomen klachten.

Artikel 11 Klacht tegen het bestuur van de RvM

Indien een klacht zich richt tegen het bestuur van de RvM:

- a. behandelt het bestuur van de RvM de klacht in 1^e aanleg overeenkomstig artikel 6;
- b. behandelt de regiocoördinator van de regio waar de klager woont de klacht in 2^e aanleg overeenkomstig artikel 7;
- c. behandelt de klachtencommissie, bestaande uit twee regiocoördinatoren, waarbij de regiocoördinator die klacht in 2^e aanleg heeft behandeld is uitgesloten, en een derde lid van buiten de RvM of het bestuur van de RvM, de klacht in 3^e aanleg overeenkomstig artikel 8.

Artikel 12 Citeertitel

Deze klachtenregeling wordt aangehaald als: De Raad van Mediators Klachtenregeling.

Artikel 13 Slotbepaling

1. Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van de RvM.
2. Daar waar deze klachtenregeling geen oplossingen biedt, beslist het bestuur van de RvM.

Aldus besloten en vastgesteld op d.d. 18 november 2014 te Delft,

Namens het bestuur van de Raad van Mediators,

Mehdi Horstmanshoff
Voorzitter

Management: Minderbroerstraat 33a | 2611 MV | Delft | 015-3020015 | info@deraadvanmediators.nl | deraadvanmediators.nl
KvK 50629263 | BTW NL822843043B01 | IBAN NL11ABNA0473948958