

## Interne klachtregeling Dé Arbeidsmediators

Dé Arbeidsmediators B.V. werkt uitsluitend samen met professionele MfN-registermediators.

Alle samenwerkingspartners en medewerkers van Dé Arbeidsmediators proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter toch gebeuren dat een klant niet tevreden is.

Dé Arbeidsmediators hecht eraan dat de betrokken klant zijn onvrede in eerste instantie bespreekt met de mediator over wie onvrede bestaat.

Mediators zouden bij uitstek in staat geacht moeten worden adequaat te reageren op uitingen van onvrede. Echter, wanneer een klant niet meer rechtstreeks in gesprek wil met de betrokken mediator of medewerker van Dé Arbeidsmediators of als dit niet leidt tot een oplossing zal de directie van Dé Arbeidsmediators de klacht in behandeling nemen. Enerzijds om te onderzoeken of de klacht alsnog weggenomen gekomen kan worden, anderzijds om de dienstverlening van Dé Arbeidsmediators te kunnen verbeteren.

### De Regeling

Is men ontevreden over het functioneren van de MfN-registermediator?

Houdt hij of zij zich niet aan het mediationreglement en/of de gedragsregels voor de MfN-registermediator?

Maak dan het ongenoegen eerst kenbaar aan de mediator. Ook vragen over het mediationproces kan uw mediator beantwoorden.

Blijft de klacht hierna echter bestaan dan zijn er twee mogelijkheden:

1. Nadat de mediation is beëindigd kan tot twaalf maanden na beëindiging een klacht ingediend worden over de betreffende mediator bij de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).
2. Dé Arbeidsmediators stelt het op prijs indien u eerst de eigen interne klachtenregeling doorloopt. Tot 3 maanden nadat de mediation is beëindigd kan een klacht ingediend worden bij de directie van Dé Arbeidsmediators (via het e-mailadres [secretariaat@dearbeidsmediators.nl](mailto:secretariaat@dearbeidsmediators.nl)). Indien een klacht in de interne klachtafhandeling door Dé Arbeidsmediators niet is weggenomen kan de procedure zoals bij punt 1 genoemd alsnog gevolgd worden.

### Intern klachtenreglement.

Een klacht is iedere uiting van onvrede over de geleverde dienstverlening en/of over de mediator.

1. Een klacht kan alleen ingediend worden als de mediation is beëindigd en als de klacht gaat over de mediator zelf, dus niet over de andere partij en/of de kwestie van de mediation (het conflict).
2. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk wordt ingediend en als daarbij tenminste de volgende gegevens worden vermeld:
  - a. uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres
  - b. de naam van de mediator
  - c. een korte omschrijving van uw mediation
  - d. een korte omschrijving van uw klacht
  - e. de mediationovereenkomst (indien beschikbaar)
  - f. de einddatum van uw mediation

3. Klager kan zich laten vertegenwoordigen of bij laten staan door een derde.
4. De klacht kan zowel betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door een medewerker van Dé Arbeidsmediators dan wel door derden die in opdracht van Dé Arbeidsmediators werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
5. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van die ontvangst. Daarbij zal aangegeven worden hoe de klachtenprocedure verder verloopt.
6. Voor de klacht wordt een klachtdossier aangemaakt. Klachtdossiers worden van passende identificatiegegevens voorzien. In de klachtdossiers wordt alle klacht-gerelateerde correspondentie en documentatie bewaard. De toegang tot klachtdossiers is ten behoeve van vertrouwelijkheid voorbehouden aan het secretariaat en de directie van Dé Arbeidsmediators.
7. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht plaatsvond of die niet tot de verantwoordelijkheid van Dé Arbeidsmediators behoort. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
8. De verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht berust bij de directie van Dé Arbeidsmediators.
9. Indien nodig wordt met de klager contact opgenomen om de klacht nader te laten toelichten.
10. Bij iedere klacht wordt hoor en wederhoor toegepast. Dat wil zeggen dat de 'beklaagde' gevraagd wordt zowel mondeling als schriftelijk te reageren op de desbetreffende (schriftelijke) klacht. Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een voorlopige conclusie. Deze voorlopige conclusie doet hij aan klager toekomen. Klager wordt uitgenodigd desgewenst aanvullend te reageren.
11. Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een definitieve conclusie.
12. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als dit onverhoopt niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en van de nieuwe einddatum.
13. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, van de motivering van de eindconclusie en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zullen worden ondernomen of al ondernomen zijn.
14. Indien de klager het niet eens is met de definitieve conclusie van de klachtbehandelaar wordt hij zo mogelijk geïnformeerd over verdere mogelijkheden, waaronder een klachtprocedure bij de MfN.
15. Alle klanten van Dé Arbeidsmediators worden gewezen op het bestaan van onderhavig klachtenreglement. Dit reglement zal op verzoek toegestuurd worden en is op de website van Dé Arbeidsmediators te downloaden.