Klachtenregeling MfN

Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

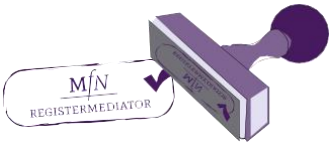
a. MfN: Mediatorsfederatie Nederland
b. Gedragsregels: de door de MfN vastgestelde Gedragsregels voor de MfN-registermediator
c. reglement: het door MfN vastgestelde MfN-mediationreglement
d. klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een mediator in die hoedanigheid, door of namens klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan MfN
e. klachtbehandelaar: de door MfN aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht
f. klager: deelnemer aan een mediation of diens gemachtigde die een klacht uit
g. gemachtigde: een persoon die namens klager schriftelijk gemachtigd is om een klacht te uiten
h. mediator: de bij het MfN-register ingeschreven mediator tegen wie de klacht is gericht
i. tuchtcolleges: de Tuchtcommissie en het College van Beroep van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM).

Artikel 2 - Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

Artikel 3 - Procedure

3.1 In beginsel wordt een klacht alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij MfN binnen twaalf maanden na beëindiging van de mediation waaruit de klacht rijst. Deze regel laat het oordeel van de tuchtcolleges over de ontvankelijkheid van een klacht onverlet. De mediation is beëindigd als er is voldaan aan één van de in artikel 8.1 van het reglement genoemde situaties.



3.2 De klager doet daarbij in elk geval opgave van:
- zijn[1] naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van de mediator;
- de mediationovereenkomst;
- een korte omschrijving van de mediation;
- de einddatum van de mediation;
- een korte omschrijving van de klacht.

Met het indienen van de klacht gaat klager er mee akkoord dat de mediator wordt geïnformeerd over de (inhoud van de) ingediende klacht.

3.3 MfN legt de datum van ontvangst van de klacht vast.
MfN zendt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende mediator binnen een week de klacht toe. Daarbij vermeldt MfN de naam van de beoogde klachtbehandelaar.
Aan de klachtbehandelaar, de klager en de mediator wordt gevraagd om binnen een week kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt MfN een andere klachtbehandelaar in. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht leidt MfN de klacht door naar de klachtbehandelaar.

3.4 Binnen een week na ontvangst van de doorgeleide klacht via MfN overlegt de klachtbehandelaar met de klager of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Wanneer dit niet het geval is, bespreekt de klachtbehandelaar de mogelijkheid van de procedure bij de Tuchtcommissie conform het Reglement STM. De klachtbehandelaar stelt de klager, de mediator en MfN er binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk van op de hoogte of de klacht al dan niet in behandeling is genomen.

3.5 Bij klachtbehandeling hoort de klachtbehandelaar klager en mediator. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de klachtbehandelaar de klacht heeft ontvangen. De klachtbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de klager en de mediator hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.

3.6 De klachtbehandelaar beijvert zich om de klacht naar tevredenheid van klager en mediator af te handelen. De klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De klachtbehandelaar mag wel aanbevelingen doen of zijn mening over aspecten van de klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

3.7 Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd of er geen start kon worden gemaakt met de klachtbehandeling, stuurt de klachtbehandelaar een schriftelijke terugkoppeling aan de klager, de mediator en MfN.

3.8 De klachtbehandelaar wijst de klager en de mediator er in de schriftelijke terugkoppeling op dat, voor zover de klacht betrekking heeft op een vermeende schending van de Gedragsregels, de klager deze na beëindiging van de klachtbehandeling kan voorleggen aan de STM. Dit met inachtneming van het Reglement STM.
De voorzitter van de Tuchtcommissie kan beslissen dat een klacht die meer dan achttien maanden na de beëindiging van de mediation wordt ingediend, buiten behandeling blijft.

[1] Waar in dit document ‘zijn’ als bezittelijk voornaamwoord wordt gebruikt, worden ook ‘haar’, ‘hun’ en ‘diens’ bedoeld, tenzij het specifiek betrekking heeft op een persoon van wie het gender bekend is.

3.9 MfN neemt de kosten van de klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die de klager en de mediator zelf maken komen voor hun eigen rekening.

3.10 Na beëindiging van de klachtbehandeling zal de klachtbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtbehandeling zo snel als mogelijk vernietigen doch uiterlijk binnen twee jaren.

Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid

4.1 De mediator en de klager zijn conform artikel 7.8 sub c van het reglement ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om de klacht te behandelen.

4.2 De klachtbehandelaar is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem[2] bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook jegens bij MfN werkzame of anderszins bij MfN betrokken personen. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.

4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk. Eventueel gedurende de klachtbehandeling gemaakte afspraken vallen niet onder de vertrouwelijkheid en kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure, tenzij partijen anders overeenkomen.[3]

4.4 De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

4.5 In een procedure bij de STM kan een klachtbehandelaar noch worden opgeroepen, noch een verklaring afleggen.

4.6 Zowel de klager als de mediator kunnen zich (in niet-juridische zin) laten bijstaan bij de behandeling van een klacht. De klager en/of mediator die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat deze persoon zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de mediation waaruit de klacht is gerezen, is overeengekomen.

Artikel 5 - Interne informatie en archivering

5.1 Na de behandeling van de klacht behoudt MfN de oorspronkelijke klacht en een kopie van de schriftelijke terugkoppeling gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.

5.2 MfN houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.

5.3 MfN doet jaarlijks en geanonimiseerd verslag over de behandeling van alle binnengekomen klachten.

Artikel 6 - Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door MfN. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van MfN.

[2] Waar in dit document ‘hem’ staat, wordt ook ‘haar’, ‘hen’ en ‘die’ bedoeld.

[3] Eventueel gedurende de klachtbehandeling gemaakte afspraken kunnen worden ingebracht in een mogelijke tuchtprocedure zoals geregeld in art. 7.8 sub c MfN-mediationreglement.