

## Toelichting bij klachtenregeling MfN-register

### Waarom een klachtenregeling?

MfN kent een klachtenregeling die ten doel heeft klachten over een MfN-registermediator op een laagdrempelige en informele manier op te lossen. Hiermee bevordert en borgt MfN de kwaliteit van mediation in het algemeen.

Mediators die zijn ingeschreven in het MfN-register, hebben zich bij hun inschrijving verplicht om de Gedragsregels voor de MfN-registermediator na te leven. Zij voeren mediations uit conform het MfN-Mediationreglement. Zorgvuldigheid bij de uitoefening van hun taken staat voorop. Zoals bij elke beroepsgroep kan het gebeuren, dat een deelnemer aan een mediation ontevreden is over het functioneren van de mediator.

Zowel voor degene die een klacht heeft, als voor de betrokken mediator zelf, is het van belang dat er op onafhankelijke wijze klachtbehandeling plaatsvindt. Daarom heeft MfN een klachtenregeling, waarvan in zo'n situatie gebruik kan worden gemaakt. Het doel van de klachtbehandeling is het oplossen van de klacht.

### Een klacht indienen

Heeft u als deelnemer aan een mediation een klacht over het functioneren van een MfN-registermediator, dan kunt dit allereerst bij de mediator zelf bespreekbaar maken. Vaak kan onderling contact, nadere informatie of uitleg over het hoe en waarom van bepaalde handelingen de lucht klaren.

Lukt dat niet – om welke reden dan ook – dan kunt u een klacht bij MfN indienen. Dat gebeurt door een schriftelijke klachtmelding aan MfN. De klager vermeldt daarin zijn gegevens, de naam van de mediator, de mediationovereenkomst (indien beschikbaar), een korte omschrijving van de mediation, de einddatum van de mediation en een korte omschrijving van de klacht. Mochten de benodigde gegevens niet compleet zijn, dan kunnen deze gegevens door MfN worden opgevraagd. Deze gegevens dienen in beginsel binnen een termijn van drie weken te worden toegezonden door de klager aan MfN. Indien dit niet gebeurt, zal de klacht niet in behandeling worden genomen. MfN stelt klager hiervan schriftelijk op de hoogte.



## **Wat gebeurt er met een klachtmelding?**

MfN registreert de klachtmelding. Aan de hand van objectieve criteria wordt bekeken of de klacht in beginsel bij MfN thuishoort (is er sprake van een MfN-registermediator en van een mediation conform MfN-regelgeving) en of de benodigde gegevens compleet zijn.

MfN streeft ernaar de klager binnen een week een ontvangstbevestiging te zenden en stuurt de betreffende mediator gelijktijdig de klacht toe met de vermelding van de naam van de beoogde klachtbehandelaar. MfN vraagt de klager, mediator en klachtbehandelaar om binnen een week kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan (bijvoorbeeld als zij elkaar persoonlijk kennen). Is dat het geval, dan schakelt MfN een andere klachtbehandelaar in. MfN stuurt de klacht uiterlijk binnen drie weken na binnenkomst van de klacht door naar de klachtbehandelaar.

Klachtbehandeling vindt plaats door een neutrale, externe klachtbehandelaar, aangesteld door MfN. De klachtbehandelaars zijn deskundigen met een brede oriëntatie en ervaring in de mediationwereld.

## **Behandeling**

De procedure is laagdrempelig en informeel. De klachtbehandelaar meldt zich doorgaans binnen een week na ontvangst van de klacht bij de klager en de mediator. Hij overlegt met de klager of de klacht binnen de klachtenregeling kan worden behandeld. Indien dit niet het geval is, bespreekt de klachtbehandelaar de mogelijkheid van de gang naar de tuchtrechter van de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators (STM).

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtbehandelaar de klager, de mediator en MfN ervan op de hoogte of hij de klacht in behandeling heeft genomen.

Als er is besloten de klacht door de klachtbehandelaar te laten behandelen, hoort de klachtbehandelaar zowel de klager als de mediator. De behandeling kan telefonisch plaatsvinden, indien de klager en de mediator hiermee akkoord zijn. Ook kan er in onderling overleg een fysieke afspraak worden ingepland.

De klachtprocedure is er niet om 'gelijk of ongelijk' te krijgen. De klachtbehandeling beoogt om de klacht naar tevredenheid van klager en mediator te behandelen. De behandelaar doet geen bindende uitspraak en legt geen sancties op.

Voor de afhandeling van een klacht staat een termijn van maximaal zes weken. De klachtbehandelaar kan die termijn eenmalig verlengen met maximaal vier weken. Zodra de behandeling leidt tot een oplossing, sluit de klachtbehandelaar de behandeling af. Mocht er binnen de geldende termijn geen oplossing zijn bereikt, dan sluit hij de behandeling af bij afloop van de termijn.

Er kunnen bijzondere omstandigheden zijn waarin de termijnen genoemd in de klachtenregeling niet gehaald kunnen worden (bijvoorbeeld in geval van ziekte of vakantie). Van de klager en mediator wordt enige coullance verwacht als zich bijzondere omstandigheden voordoen die van invloed kunnen zijn op de termijnen.

De klachtbehandelaar stuurt de mediator, de klager en MfN schriftelijk een terugkoppeling wanneer de klachtbehandeling is beëindigd of wanneer er geen start kon worden gemaakt met de klachtbehandeling.

## **Interne informatie en archivering**

Tijdens de klachtbehandeling houdt de klachtbehandelaar alle documenten. Na de behandeling van de klacht behoudt MfN de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk terugkoppelingsbericht dat de klachtbehandelaar aan MfN heeft toegestuurd. De klachtbehandelaar vernietigt de overige documenten zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen twee jaren.

## **Stichting Tuchtrechtspraak Mediators**

De klager heeft na het beëindigen van de klachtbehandeling de mogelijkheid zijn klacht schriftelijk in te dienen bij de Tuchtcommissie van de STM binnen achttien maanden na beëindiging van de mediation. In dat geval is het Reglement STM van toepassing.

## **Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

De klachtbehandelaar is verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook jegens de bij MfN werkzame personen of anderszins bij de klachtbehandeling betrokken personen. In een procedure bij de STM kan een klachtbehandelaar noch worden opgeroepen, noch een verklaring afleggen.

In deze procedure zijn mediator en klager niet gebonden aan de voor hen geldende geheimhoudingsplicht zoals bedoeld in artikel 4 Klachtenregeling ten aanzien van informatie die nodig is om de klacht te kunnen behandelen.

De informatie die tijdens de behandeling van de klacht uitgewisseld wordt, is vertrouwelijk. Eventuele afspraken met klager en/of mediator vallen echter niet onder de vertrouwelijkheid, in die zin dat deze kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure bij de STM. Indien klager en mediator de afspraken wel geheim willen houden, kunnen ze dat schriftelijk overeenkomen.

De klacht wordt in beslotenheid behandeld. Dat wil zeggen dat er in beginsel geen andere personen deelnemen aan de klachtbehandeling, tenzij daar uitdrukkelijk toestemming voor wordt gegeven door alle betrokkenen. Zowel de klager als de mediator kunnen zich wel laten bijstaan in de behandeling van een klacht. Deze persoon dient zich ook tot geheimhouding te verbinden.)

Alle handelingen die in de regeling aan MfN als zodanig zijn opgedragen, worden verricht door een medewerker van MfN. De medewerkers van MfN zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

## **Kosten**

De klachtenregeling is erop gericht om klachten informeel, laagdrempelig en op een verantwoorde manier te kunnen behandelen. Daarom neemt MfN de kosten van de klachtbehandelaar voor haar rekening. Kosten die de klager en de mediator zelf maken, komen voor eigen rekening.

*(Bovenstaande tekst geldt ter toelichting en informatie. De tekst van de Klachtenregeling MfN is bepalend.)*