

## **SKM-KLACHTENREGELING**

### **Artikel 1 – Definities**

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. SKM: Stichting Kwaliteit Mediators gevestigd te Rotterdam. De SKM maakt deel uit van de MfN
- b. MfN: Mediatorsfederatie Nederland
- c. Gedragsregels: de door de MfN vastgestelde Gedragsregels voor de MfN-registermediator
- d. klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een mediator in die hoedanigheid, door of namens klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan de SKM, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling
- e. klachtbehandelaar: de door de directeur in overleg met het bestuur van de SKM aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht
- f. klager: de bij een mediation betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit
- g. mediator: de bij de MfN ingeschreven registermediator tegen wie de klacht zich richt
- h. SKM-functionaris: de door de directeur van de SKM gemandateerde persoon belast met de administratieve behandeling van een klacht
- i. reglement: het door de MfN vastgestelde MfN-Mediationreglement.

### **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 de SKM 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 van het reglement genoemde gronden.

3.2 De klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en e-mailadres;
- de naam van de mediator;
- de mediationovereenkomst indien beschikbaar;
- een korte omschrijving van de desbetreffende mediation;
- de einddatum van de mediation;
- een korte omschrijving van de klacht.

- 3.3 De SKM-functionaris legt de datum van ontvangst van de klacht van de klager vast.  
De SKM-functionaris zendt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende mediator binnen een week de klacht toe. Daarbij vermeldt de SKM-functionaris de naam van de beoogde klachtbehandelaar.  
Aan de klachtbehandelaar, de klager en de mediator wordt gevraagd om binnen twee weken kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, schakelt de SKM-functionaris onverwijld een andere klachtbehandelaar in. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht leidt de SKM-functionaris de klacht door naar de klachtbehandelaar. De SKM-functionaris stelt de klacht ter beschikking van de klachtbehandelaar.
- 3.4 Binnen een week na ontvangst van de klacht 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 Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. De klachtbehandelaar stelt de klager, de mediator en de SKM 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 voortzetting van de klachtbehandeling, behandelt de klachtbehandelaar de klacht adequaat. Hij hoort 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 naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De klachtbehandelaar mag desgevraagd 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 De klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht van de SKM heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de klager en/of de mediator gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar klager en mediator. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd, stuurt de klachtbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan de klager, de mediator en de SKM.
- 3.8 De klachtbehandelaar wijst de klager en de mediator er in het schriftelijk beëindigingbericht 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 Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. Dit met inachtneming van het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. 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.

- 3.9 De SKM neemt de kosten van de klachtbehandelaar voor zijn rekening. Kosten die klager en 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 vernietigen.

#### **Artikel 4 - Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

- 4.1 De mediator en de klager zijn conform artikel 7.6 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 bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook jegens het bestuur van de SKM en de SKM-functionaris. 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 in artikel 3.7 bedoelde afspraken vallen niet onder de vertrouwelijkheid en kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure, tenzij partijen anders overeenkomen.
- 4.4 De klacht wordt in beslotenheid behandeld.
- 4.5 Indien een klachtbehandelaar wordt opgeroepen in een eventuele procedure bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators zal hij geen verklaring afleggen.
- 4.6 Zowel klager als mediator kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van een klacht. De klager en/of mediator 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 gerezen, is overeengekomen.

#### **Artikel 5 - Interne informatie en archivering**

- 5.1 Na de behandeling van de klacht behoudt de SKM de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 5.2 De SKM-functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten.
- 5.3 De SKM-functionaris informeert het bestuur van de SKM jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij de SKM binnengekomen klachten.

#### **Artikel 6 - Slotbepalingen**

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