

## **TOELICHTING BIJ DE SKM-KLACHTENREGELING 2009**

### **Waarom een Klachtenregeling?**

De Stichting Kwaliteit Mediators 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 de SKM de kwaliteit van mediation in het algemeen.

Mediators die zijn ingeschreven in het MfN-Register van Mediators (gehouden door SKM), hebben zich bij hun inschrijving verplicht om de Gedragsregels voor de MfN-registermediator na te leven. Zij voeren mediations uit conform het MfN-Mediation Reglement. Zorgvuldigheid bij de uitoefening van hun taken staat voorop. Zoals bij elke beroepsgroep kan het niettemin gebeuren, dat een bij een mediation betrokken deelnemer ongenoegen heeft over het functioneren van de mediator. Wat dan?

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 de SKM een Klachtenregeling, waarvan in zo'n situatie gebruik kan worden gemaakt. 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, bespreek deze dan eerst met de mediator zelf. Vaak kan onderling contact, nadere informatie of uitleg over het hoe en waarom van bepaalde handelingen, het probleem uit de wereld helpen.

Lukt dat niet, dan kunt u de klacht bij de SKM neerleggen. Dat gebeurt door een schriftelijke klachtmelding aan de SKM. De Klager vermeldt daarin zijn gegevens, de naam van de mediator, de mediationovereenkomst (indien beschikbaar), een korte omschrijving van de desbetreffende mediation, de einddatum van de mediation en een korte omschrijving van de klacht.

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

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

De SKM zendt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende mediator gelijktijdig de klacht toe met de vermelding van de naam van de beoogd klachtbehandelaar. De SKM vraagt de klachtbehandelaar en mediator om binnen twee weken 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 de SKM-functionaris onverwijld een andere klachtbehandelaar in.

De SKM stuurt de klacht dus uiterlijk binnen drie weken na binnenkomst van de klacht door naar de definitieve klachtbehandelaar.

Klachtbehandeling vindt plaats door een neutrale, externe klachtbehandelaar, benoemd door de SKM. De Klachtbehandelaars zijn deskundigen met een brede oriëntatie en ervaring in de mediationwereld.

### **Behandeling**

De procedure is laagdrempelig en informeel. De klachtbehandelaar meldt zich 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. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht stelt de klachtbehandelaar de klager, de mediator en de SKM ervan op de hoogte of hij de klacht in behandeling heeft genomen.

Als er is besloten de klacht door de klachtbehandelaar te laten behandelen, behandelt de klachtbehandelaar de klacht adequaat. Zowel de klager als de mediator krijgen beiden de gelegenheid om een toelichting te geven. In bepaalde gevallen kan de behandeling telefonisch plaatsvinden, indien de klager en de mediator hiermee akkoord zijn.

De klachtprocedure is er niet om 'gelijk of ongelijk' te krijgen. De behandeling beoogt om tot een bevredigende afwikkeling van de klacht te komen. 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 coulance verwacht als zich bijzondere omstandigheden voordoen waardoor de termijnen worden overschreden.

De behandelaar legt de gevolgde procedure en de eventuele met de klager en/of de mediator gemaakte afspraken deugdelijk vast en zendt deze afspraken naar klager en mediator. De behandelaar stuurt de mediator, de klager en de SKM schriftelijk een bericht wanneer de klachtbehandeling is beëindigd.

### **Interne informatie en archivering**

Tijdens de klachtbehandeling houdt de klachtbehandelaar alle documenten. Na de behandeling van de klacht behoudt de SKM de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht, dat de klachtbehandelaar de SKM heeft toegestuurd. De klachtbehandelaar vernietigt de overige documenten.

### **Wat als er onverhoopt geen oplossing komt?**

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden. Betreft de onopgeloste klacht een vermeende schending van de Gedragsregels voor de MfN-registermediator, dan kan de klager deze binnen zes maanden na beëindiging van de klachtbehandeling voorleggen aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators. In dat geval is het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators van toepassing. Het is aan de klager om te bepalen of hij deze weg wil volgen. De SKM adviseert daarin niet.

### **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

het Bestuur, de Directeur en de SKM-functionaris. Als de klachtbehandelaar wordt opgeroepen in een procedure bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators zal hij geen verklaring afleggen.

Mediator en klager zijn ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht 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. Deze kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure. 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 geen andere personen deelnemen aan de klachtbehandeling. 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 de SKM als zodanig zijn opgedragen, worden verricht door een gemandateerd SKM-functionaris. Ook deze SKM-functionarissen 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 de SKM de kosten van de klachtbehandelaar voor zijn rekening. Kosten die de klager en de mediator zelf maken, komen voor hun eigen rekening.

(Deze tekst geldt ter toelichting en informatie. De tekst van de Klachtenregeling SKM respectievelijk die van het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators zijn bepalend.)