

## KLACHTENREGELING NMI EN TOELICHTING

De Stichting Nederlands Mediation Instituut kent een klachtenregeling welke ten doel heeft het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening inzake mediation in het algemeen, alsmede het voorzien in een procedure om op klachten binnen zo kort mogelijke termijn adequaat te reageren in het bijzonder. Deze klachtenregeling is als volgt vastgelegd.

### Artikel 1 – Begripsomschrijving

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

NMI: de Stichting Nederlands Mediation Instituut, statutair gevestigd te Rotterdam.

Directeur: de directeur van het NMI.

Behandelaar: de door de Directeur in overleg met het Dagelijks Bestuur van het NMI aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.

Gedragsregels: de door het NMI vastgestelde gedragsregels voor Mediators.

Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een Mediator door of namens Klager -mondeling dan wel schriftelijk- kenbaar gemaakt aan het NMI.

Klager: de bij een mediation betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.

Mediator: de bij het NMI geregistreerde mediator(s) tegen wie de klacht zich richt.

Klachtenregeling: de onderhavige klachtenregeling.

### Artikel 2 – Procedure

2.1 Wanneer de Klager bij het NMI of bij de Mediator uiting geeft aan een klacht en deze niet aanstonds oplosbaar blijkt, wordt deze doorgeleid naar de Behandelaar. De Klacht dient in dat geval -voor zover dat niet reeds is gebeurd- schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de Klager te worden voorgelegd aan het NMI (schriftelijke melding).

2.2 De Klager doet bij zijn klachtmelding in elk geval opgave van:

- zijn naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en (eventueel) e-mail-adres;
- de Mediator;
- een korte omschrijving van de mediation waarop de Klacht betrekking heeft;
- een korte omschrijving van de Klacht.

2.3 Het NMI legt de datum van ontvangst van de door de Klager gedane klachtmelding vast. Indien de klacht niet aanstonds nadat de Klager daaraan bij het NMI uiting heeft gegeven wordt opgelost, stelt het NMI de Behandelaar binnen twee weken na ontvangst van de schriftelijke melding op de hoogte van de klachtmelding en van de in artikel 2.2 bedoelde gegevens. Het NMI stelt de eventuele (overige) door de Klager bij zijn melding gevoegde documenten ter beschikking van de Behandelaar.

2.4 De Behandelaar draagt ervoor zorg dat de Klacht, met toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor indien de Klager en/of de Mediator dat op prijs stelt, adequaat wordt behandeld en dat de Klacht is afgehandeld binnen zes weken na de datum waarop de Behandelaar de klachtmelding en de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van het NMI heeft ontvangen. Een eenmalige verlenging van deze termijn met maximaal vier weken is mogelijk. De Behandelaar stelt

de Klager en de Mediator tevoren van een voorgenomen verlenging in kennis. Indien de Klager en de Mediator hiermee akkoord zijn kan de afhandeling eventueel telefonisch plaatsvinden.

- 2.5 De Behandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen.
- 2.6 De Behandelaar legt de datum waarop hij de in artikel 2.3 bedoelde gegevens en documenten van het NMI heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de Klager en/of de Mediator gemaakte afspraken, deugdelijk vast.
- 2.7 De Behandelaar wijst de Klager er schriftelijk op dat, wanneer de Klacht niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid, de Klager deze kan voorleggen aan de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators, met inachtneming van het voor de Mediator geldende Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.
- 2.8 De Behandelaar is -behoudens jegens het Dagelijks Bestuur van het NMI en jegens de Directeur- tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

### **Artikel 3 – Archivering en interne informatie**

- 3.1 Het NMI houdt een overzicht bij van alle bij het NMI binnengekomen Klachten.
- 3.2 De Behandelaar informeert de Directeur schriftelijk inzake de behandeling van elke door hem behandelde Klacht, zodra die behandeling heeft plaatsgevonden. Hij stelt de Directeur daarbij in het bezit van alle op de Klacht en de behandeling daarvan betrekking hebbende stukken, waaronder de in artikel 2.6 bedoelde vastlegging.
- 3.3 De op de Klacht betrekking hebbende stukken worden na de behandeling van de Klacht gearchiveerd door het NMI.
- 3.4 De Directeur informeert het Dagelijks Bestuur van het NMI periodiek over de behandeling van bij het NMI binnengekomen Klachten.
- 3.5 In het verlengde daarvan neemt de Directeur in samenspraak met het Dagelijks Bestuur van het NMI de maatregelen die zij geboden achten.

### **Artikel 4 – Slotbepalingen**

- 4.1 Op de onderhavige Klachtenregeling en de daarin geregelde behandeling en afhandeling van Klachten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 4.2 Eventuele geschillen naar aanleiding van de onderhavige Klachtenregeling en/of de daarin geregelde behandeling en/of afhandeling van Klachten, tussen de Klager en/of de Mediator en/of het NMI, worden in eerste instantie opgelost door mediation conform het NMI Mediation Reglement, zoals dat luidt op de dag van aanvang van de mediation. Geschillen als bedoeld, die niet door mediation tot een oplossing mochten komen, worden -voor zover te dier zake niet schriftelijk een andere geschillenregeling tussen de betrokkenen is overeengekomen- uitsluitend door de Nederlandse rechter beslecht.
- 4.3 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het NMI. Inzake gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het Dagelijks Bestuur van het NMI.

## **Toelichting bij de Klachtenregeling NMI**

### **Waarom een klachtenregeling ?**

NMI-geregistreerde mediators hebben zich geconformeerd aan de Gedragsregels voor NMI Mediators. Zij voeren mediations uit op basis van het NMI Mediation-reglement. Zorgvuldigheid bij de uitoefening van hun taken staat voorop. Zoals bij elke beroepsgroep kan het niettemin soms gebeuren, dat een bij een mediation betrokken partij ongenoegen heeft over het functioneren van de mediator. Wat dan?

Zowel voor de partij die een klacht heeft, als voor de betrokken mediator zelf, is het van belang dat er een onafhankelijk kanaal is om klachten te behandelen. Daarom heeft het onafhankelijke NMI 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 partij bij een mediation een klacht over het functioneren van een NMI-geregistreerd mediator, bespreek deze dan eerst met de mediator zelf. Vaak kan onderling contact, een stukje 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 desgewenst bij het NMI neerleggen. Dat gebeurt door een schriftelijke klachtmelding aan het NMI. De klager vermeldt daarin zijn gegevens, de naam van de mediator, een korte omschrijving van de mediation waarop de klacht betrekking heeft en een korte omschrijving van de klacht.

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

Het NMI neemt de klachtmelding in en registreert deze. Aan de hand van objectieve criteria wordt bekeken of de klacht in beginsel bij het NMI thuishoort (met name: gaat het om een mediation, uitgevoerd door een NMI-geregistreerd mediator) en of de benodigde gegevens compleet zijn. Het NMI zendt de klager een ontvangstbevestiging en stuurt de mediator bericht van de klachtmelding.

Klachtbehandeling vindt plaats door een neutrale, externe Klachtbehandelaar, benoemd door het NMI. De klachtbehandelaars zijn deskundigen met een brede oriëntatie en ervaring in de mediationwereld.

Bij de kennisgeving aan de mediator wordt de naam van de beoogd klachtbehandelaar vermeld. De mediator wordt verzocht om kenbaar te maken of hij de klachtbehandelaar persoonlijk kent. Is dat het geval, dan wordt een andere behandelaar ingeschakeld. Het NMI stelt de klachtmelding met de bijbehorende bescheiden aan de ingeschakelde behandelaar ter hand.

### **Behandeling**

De procedure is laagdrempelig en informeel. De klachtbehandelaar meldt zich rechtstreeks bij de partijen en overlegt met hen over de aanpak. De behandelaar kan deze zonedig afstemmen op de omstandigheden van het geval.

In de regel geldt altijd het principe van hoor en wederhoor. Dat wil zeggen dat de klager en de mediator de gelegenheid krijgen om van hun kant een toelichting te geven. In bepaalde gevallen kan de behandeling telefonisch plaatsvinden, indien de klager en de mediator hiermee akkoord zijn.

De procedure is er niet om 'gelijk of ongelijk' te krijgen. De behandelaar kan dan ook geen bindende uitspraak doen of sancties opleggen. De behandeling is praktisch en gericht op het oplossen van de klacht.

Voor de afhandeling van een klacht staat een termijn van maximaal zes weken. Een eenmalige verlenging van maximaal vier weken is mogelijk. 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 die termijn.

De behandelaar legt de gevolgde procedure en de eventuele met de klager en/of de mediator gemaakte afspraken vast. De partijen ontvangen van de behandelaar afsluitend bericht.

### **Terugmelding aan NMI**

De Klachtbehandelaar meldt het NMI schriftelijk, dat de behandeling is afgesloten en tot welk resultaat deze heeft geleid. De behandelaar stelt zijn vastlegging van de procedure en van eventuele gemaakte afspraken, aan het NMI ter hand. Dat geldt ook voor alle andere documenten uit de klachtbehandeling. De stukken worden door het NMI gearchiveerd.

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

Het kan gebeuren dat het niet lukt om een oplossing te vinden. Betreft de onopgeloste klacht een overtreding van de Gedragsregels voor NMI-Mediators, dan kan de klager deze 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 of om daarvan af te zien. Het NMI adviseert daarin niet.

### **Bevoegdheid en vertrouwelijkheid**

De Klachtenregeling NMI geeft aan, wie ter zake van bepaalde handelingen bevoegd is.

Behandeling van de klacht vindt plaats door de Klachtbehandelaar. Deze is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die hem bij de behandeling ter kennis zijn gekomen, behoudens jegens het dagelijks bestuur en de directeur NMI.

Alle handelingen die in de regeling aan het NMI als zodanig zijn opgedragen, worden verricht door de directeur of, onder diens verantwoordelijkheid, door een gemandateerd medewerker. Ook de betrokken NMI-functionarissen zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.