

# Klachten Procedure Result Mediation Centre

---

## Artikel 1 Reikwijdte

- (1) Deze procedure is van toepassing op alle dienstverlening door en alle medewerkers van de organisatie van Result Mediation Centre en heeft betrekking op klachten van natuurlijke personen en rechtspersonen die bij door Result Mediation Centre georganiseerde mediations zijn betrokken, verder te noemen de belanghebbenden.
- (2) Deze klachtenregeling is geen vervanging van de klachtenregeling bestaand bij de Mediatorsfederatie Nederland.

## Artikel 2 Definitie

Binnen het kader van deze procedure wordt onder klacht verstaan iedere mondelinge of schriftelijke uiting van onvrede door een belanghebbende inzake de dienstverlening van Result Mediation Centre in het algemeen of inzake de handelswijze van individuele medewerkers van Result Mediation Centre, die niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie worden verholpen.

## Artikel 3 Werkwijze

- (1) Bij ontvangst van een klacht wordt door de ontvanger bij Result Mediation Centre aan de belanghebbende verzocht de klacht op schrift te zetten.
- (2) Een klacht wordt op de dag van schriftelijke ontvangst doorgegeven aan de klachtmanager. Deze bevestigt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op de vijfde werkdag aan belanghebbende de ontvangst van de klacht. Tevens informeert de klachtenmanager belanghebbende over de verdere procedure.
- (3) De klachtmanager neemt binnen twee kalenderweken na ontvangst van de klacht contact op met alle betrokkenen en brengt de situatie in kaart, hierbij het beginsel van hoor en wederhoor toepassend.
- (4) De belanghebbende ontvangt binnen drie kalenderweken na binnenkomst van de klacht een schriftelijk antwoord van of namens de directeur waarin de klacht en de voorgestelde en/of te nemen maatregelen worden vermeld. Indien de aard van de klacht dit met zich meebrengt, kan de klachtmanager ook beslissen direct een klachtbehandelaar aan te wijzen en over te gaan tot de klachtbehandeling conform artikel 6. De belanghebbende op de hoogte gebracht van de verder te volgen procedure indien hij/zij het niet eens is met de voorgestelde afhandeling van de klacht.
- (5) Indien belanghebbende het niet eens is met de schriftelijk voorgestelde afhandeling van de klacht maakt hij/zij binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar aan de directie van Result Mediation Centre.
- (6) De belanghebbende wordt binnen een kalenderweek na ontvangst van de in artikel (5) bedoelde mededeling door Result Mediation Centre in de gelegenheid gesteld mondeling, dat wil zeggen telefonisch of ten kantore van Result Mediation Centre te Amsterdam, de klacht toe te lichten aan een door de klachtmanager aangestelde klachtbehandelaar. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de klachtmanager de medewerker op wie zich de klacht toespitst, aanwezig is. De klachtenbehandelaar legt schriftelijk inhoud en vorm van deze mondelinge procedure vast.  
Indien de mondelinge procedure leidt tot een voor belanghebbende bevredigende afhandeling van de klacht eindigt de klachtenprocedure. De belanghebbende ontvangt hiervan binnen een kalenderweek een schriftelijke bevestiging van de klachtenmanager.
- (7) Indien de mondelinge procedure zoals beschreven in lid (6) niet leidt tot beëindiging van de klachtenprocedure of belanghebbende geen gebruik maakt van de mondelinge procedure, doet de directeur uiterlijk binnen twee kalenderweken aan deze een definitief voorstel voor afhandeling van de klacht, waarin de klacht alsmede de voorgestelde en/of te nemen maatregelen worden vermeld. In dat schrijven wordt de belanghebbende op de hoogte gebracht van de mogelijkheid tot verhelpen van de klacht middels mediation begeleid door een bij de Mediatorsfederatie Nederland geregistreeerde mediator, die door alle betrokkenen in overleg zal worden geselecteerd. De kosten van mediation zullen gedeeld worden door Result Mediation Centre en belanghebbende.
- (8) Dit reglement is van kracht vanaf 15 november 2002 en zal jaarlijks worden herzien.