



MEDIATION & CONFLICTMANAGEMENT

KLACHTENREGELING ACB

ACB 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:

ACB:	ACB, onderdeel van Toolkit Company, statutair gevestigd te Haren.
Directeur:	een lid van de directie van ACB.
Behandelaar:	de door de directie van ACB aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht.
Gedragsregels:	de door ACB 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 ACB.
Klager:	de bij een mediation betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
Mediator:	de bij ACB geregistreerde mediator(s) tegen wie de klacht zich richt.
Klachtenregeling:	de onderhavige klachtenregeling.

Artikel 2 – Procedure

- 2.1 Wanneer de klager bij ACB 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 ACB (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 naam van de mediator;
 - een korte omschrijving van de mediation waarop de klacht betrekking heeft;
 - een korte omschrijving van de klacht.
- 2.3 ACB legt de datum van ontvangst van de door de klager gedane klachtmelding vast. Indien de klacht niet aanstonds nadat de klager daaraan bij ACB uiting heeft gegeven wordt opgelost, stelt ACB 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. ACB 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 ACB 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 ACB 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 ACB, met inachtneming van het voor de mediator geldende Reglement ACB.
- 2.8 De behandelaar is -behoudens jegens de directie of een directeur van ACB- 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 ACB houdt een overzicht bij van alle bij ACB binnengekomen klachten.
- 3.2 De behandelaar informeert de directie schriftelijk inzake de behandeling van elke door hem behandelde klacht, zodra die behandeling heeft plaatsgevonden. Hij stelt de directie 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 gearhiveerd door ACB.
- 3.4 De directie neemt maatregelen die zij geboden acht op basis van ingekomen klachten.

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 Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de directie van ACB.