



# SRM Klachtenreglement

## Preambule

1. Definities
2. Indienen van een klacht en voortraject
3. Behandeling van een klacht
4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht
5. Uitspraak
6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie
7. Geheimhoudingsplicht
8. Vergoedingen
9. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie
10. Overige zaken

## Preambule

Het bestuur van de Stichting Register Mediator (SRM) heeft besloten een klachtenprocedure in het leven te roepen en heeft daarvoor het volgende reglement vastgesteld.

De doelstelling van de klachtenprocedure is het onderzoeken, beoordelen en toezien op de afhandeling van klachten van cliënten of opdrachtgevers van bij de Stichting Register Mediators aangesloten mediators.

Klachten kunnen betrekking hebben op:

- a) het handelen of nalaten van de mediator bij de uitvoering van een opdracht;
- b) financiële geschillen voortvloeiende uit de tussen de klager en de coach gesloten coachingsovereenkomst.

Het doel van de klachtenprocedure is allereerst herstel van de verhoudingen tussen de klager en de mediator op wie de klacht betrekking heeft. Aangezien de SRM een systematische evaluatie van klachten beschouwt als een bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten mediators, is in de tweede plaats het nauwkeurig verzamelen en registreren van binnengekomen klachten door de Klachtencommissie doel van de klachtenprocedure.

---

## 1. Definities

Bestuur:	Het bestuur van de Stichting Register Mediator
Cliënt:	Een ieder die als opdrachtgever gebruik maakt van de diensten van een bij de SRM aangesloten mediator
Mediator:	Een bij de Stichting Register Mediator aangesloten mediator.
Mediationovereenkomst:	De (schriftelijke) overeenkomst die de mediator met de cliënt gesloten heeft, voordat zij overgaan tot uitvoering van de dienstverlening.
Klacht:	Een door de klager ervaren probleem met betrekking tot het gedrag, handelen of nalaten van de mediator of in verband met een financieel geschil met de mediator.
Klachtencommissie	De door het bestuur van de Stichting Register Mediator ingestelde commissie, die is belast met de behandeling, verzameling en registratie van klachten zoals in de preambule weergegeven.
Klager	De cliënt die zich met een klacht over een bij de Stichting Register Mediator aangesloten coach tot de Klachtencommissie wendt.
SRM	De Stichting Register Mediator.
Opdrachtgever	Degene die met de mediator een mediationsovereenkomst heeft gesloten ten behoeve van mediation.
Secretariaat	Het secretariaat van de Klachtencommissie.



# SRM Klachtenreglement

## 2. Indienen van een klacht en voortraject

2.1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het secretariaat en bevat tenminste:

- de naam, adres en telefoonnummer van de klager
- de naam van de mediator waarop de klacht betrekking heeft
- algemene gegevens over de mediation (bijv. de mediationovereenkomst)
- relevante informatie over de klacht (feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd, wanneer de klacht is ontstaan, eventuele correspondentie over de klacht en - indien van toepassing - hetgeen tot dan toe is ondernomen om te komen tot een oplossing van deze klacht).
- datering en ondertekening van de klacht door de klager

2.2. Binnen een termijn van 30 werkdagen na ontvangst van de klacht bij het secretariaat ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De leden van de Klachtencommissie ontvangen per gelijke post een afschrift van de klacht.

2.3. Indien één of meer van de in art. 2.1 genoemde gegevens ontbreken dan verzoekt de Klachtencommissie de klager om deze gegevens binnen een termijn van 15 werkdagen alsnog te verstrekken. Ontbreken deze gegevens ook na verloop van deze periode dan kan de klacht door de Klachtencommissie niet ontvankelijk worden verklaard.

2.4. Indien over het feit dan wel de gebeurtenis waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de mediator waar de klacht betrekking op heeft adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de mediator te bespreken en een schikking te beproeven. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.

2.5. Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 2.4 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, wordt de officiële klachtenprocedure begonnen en nemen de termijnen genoemd in art. 5.1 een aanvang, indien en voorzover alle gegevens genoemd in art. 2.1 naar het oordeel van de Klachtencommissie naar behoren bij het secretariaat zijn ingediend.

2.6 Voor klachten die betrekking hebben op de gedeclareerde tarieven en eventuele openstaande facturen geldt de bijzondere regel dat van de facturen waar het dispuut over gaat minimaal 50% betaald dient te zijn aan de mediator alvorens de klacht in behandeling kan worden genomen. De klachtencommissie wenst hiermee te voorkomen dat betalingsonmacht een heimelijke reden van de klacht is.

## 3. Behandeling van een klacht

3.1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat de gegevens die de klager heeft toegezonden compleet zijn en een duidelijk beeld geven over de klacht, wordt er een afschrift van het klaagschrift toegezonden aan de mediator tegen wie de klacht gericht is.

3.2. De betrokken mediator zal worden verzocht om binnen 21 werkdagen een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift. Na ommekomst van deze termijn zal de klacht door de Klachtencommissie inhoudelijk in behandeling worden genomen, ook als de mediator niet gereageerd heeft.

3.3. Een klacht wordt behandeld door de (vice-)voorzitter en twee andere leden van de Klachtencommissie.

3.4. De mediator tegen wie de klacht is gericht alsmede iedere andere mediator die, direct of indirect, bij de klacht is betrokken, kunnen geen deel uitmaken van de Klachtencommissie die de klacht behandelt. Indien dit betekent dat de Klachtencommissie voor behandeling van de klacht onvoldoende leden heeft dan wordt door het bestuur tijdelijk een nieuw lid aan de Klachtencommissie toegevoegd.

3.5. De Klachtencommissie besluit of zij op basis van de binnengekomen stukken een oordeel kan geven over de gegrondheid van de klacht. Zo niet, dan kan de Klachtencommissie indien zij daartoe gezien de aard van de klacht termen aanwezig acht, partijen verzoeken om nadere inlichtingen te verschaffen, hun standpunt nader toe te lichten dan wel besluiten om een nader onderzoek te gelasten. De Klachtencommissie kan in aanvulling hierop of ter vervanging hiervan ook besluiten tot een hoorzitting.

3.6. De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.

3.7. De Klachtencommissie kan desgewenst andere personen die bij de klacht zijn betrokken om informatie vragen dan wel oproepen en horen.

3.8. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat beide partijen gelijkmatig geïnformeerd zullen worden.

3.9. In geval er een hoorzitting wordt gehouden worden betrokkenen in beginsel in aanwezigheid van de andere partij gehoord. Op verzoek van de klager of de mediator tegen wie de klacht gericht is, kan de hoorzitting in uitzonderingsgevallen buiten aanwezigheid van de andere partij plaatsvinden.

3.10. Partijen wordt de gelegenheid geboden kennis te nemen van door de Klachtencommissie vastgestelde verslagen van de hoorzitting.

3.11. Indien een van de betrokken partijen zich tijdens een hoorzitting wil laten bijstaan door een gemachtigde dienen de naam en de hoedanigheid van die persoon uiterlijk 3 dagen voorafgaand aan de zitting te worden opgegeven aan het secretariaat.

3.12. De klachtenprocedure kent startkosten voor de klager van Euro 75,-. Naast de eigen kosten van de eventuele (rechts)bijstand van partijen. Deze kosten worden gedragen door degene die zich laat bijstaan. Deze kosten worden bij toewijzing van de klacht terugbetaald door de mediator.

3.13. De Klachtencommissie kan deskundigen verzoeken de hoorzitting bij te wonen. Hiervan worden aantekeningen gemaakt in het verslag van de zitting.

3.14. Indien de Klachtencommissie door het inschakelen van deskundigen haar begroting dreigt te overschrijden, wordt hierover, vooraf, overleg gevoerd met de penningmeester van het bestuur.



# SRM Klachtenreglement

## 4. Niet in behandeling nemen of niet ontvankelijk verklaren van een klacht

4.1. Een klacht wordt niet of niet verder door de Klachtencommissie in behandeling genomen indien:

- de klacht anoniem wordt ingediend
- de feiten, omstandigheden of gebeurtenissen waarover wordt geklaagd hebben langer dan 12 maanden vóór indiening van de klacht plaatsgevonden
- het contact onder art. 2.4 tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid
- de klager de klacht intrekt.

4.2. Een klacht kan door de Klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden indien:

- door de klager - ook na het verzoek om deze alsnog te verstrekken - niet de volgens art. 2.1 minimaal vereiste gegevens worden overlegd
- door de klager geen schriftelijke mediationovereenkomst met de mediator overlegd kan worden en door de klager ook niet op andere wijze aannemelijk kan worden gemaakt dat er sprake is van een overeenkomst tot dienstverlening tussen de cliënt en de mediator.
- de Klachtencommissie van mening is dat zij onvoldoende in de gelegenheid is om van voor de behandeling van de klacht relevante informatie kennis te nemen.

## 5. Uitspraak

5.1. De Klachtencommissie komt in beginsel binnen een redelijke termijn, t.w. maximaal binnen zes maanden na het indienen van de klacht, tot een uitspraak over de gegrondheid van de ingediende klacht. De Klachtencommissie grondt de uitspraak op de inhoud van de gewisselde stukken en verstrekte gegevens alsmede - indien van toepassing - op grond van het besprokene bij de hoorzitting en wat door eigen wetenschap als vaststaand kan worden aangemerkt. De Klachtencommissie kan een klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaren of ongegrond.

5.2. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de in art. 5.1 genoemde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk en met reden omkleed mededeling aan de klager en de mediator op wie de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie verwacht tot een uitspraak te kunnen komen.

5.3. De Klachtencommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Staken de stemmen dan geeft de stem van de (vice-)voorzitter de doorslag.

5.4. De Klachtencommissie motiveert haar uitspraak schriftelijk en zendt deze aangetekend aan beide partijen en in afschrift aan het bestuur. De Klachtencommissie kan aan de uitspraak aanbevelingen toevoegen, gericht aan de mediator die de klacht betreft of aan het bestuur of aan beide.

5.5. De betrokken mediator, dan wel het bestuur, bericht binnen twee maanden na ontvangst van de in art. 5.4 bedoelde aanbevelingen schriftelijk aan klager en Klachtencommissie of hij naar aanleiding van de uitspraak en aanbevelingen maatregelen zal nemen en zo ja welke.

## 6. Samenstelling, benoeming en ontslag van de Klachtencommissie

6.1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bestuur van de SRM.

6.2. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste 3 en ten hoogste 5 leden. Met uitzondering van de voorzitter dienen de leden van de Klachtencommissie bij de SRM aangesloten mediators te zijn.

6.3. Ter vervanging van de voorzitter bij diens afwezigheid benoemt de Klachtencommissie uit de overige leden een vice-voorzitter.

6.4. De leden worden benoemd voor de periode van 1 jaar, zij zijn éénmaal herbenoembaar. Bij tussentijds aftreden van een van de leden, treedt diens opvolger in de plaats van het afgetreden lid.

6.6. Het lidmaatschap van de Klachtencommissie eindigt voorts door:

- overlijden van het lid
- opzegging van het lid
- opzegging door het bestuur wegens het door het lid kennelijk op onvoldoende wijze vervullen van de functie of verwaarlozing van de taak.
- opzegging door het bestuur om redenen op grond waarvan handhaving van het lid redelijkerwijs niet van de SRM kan worden verlangd.

## 7. Geheimhoudingsplicht

7.1. De leden van de Klachtencommissie en anderen die vanwege hun functie of hun deskundigheid bij de behandeling van een klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de Klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden en zullen zoveel als mogelijk de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7.2. Deze geheimhoudingsplicht blijft onverkort van kracht na beëindiging van de werkzaamheden voor de Klachtencommissie of voor de SRM. De geheimhoudingsplicht vervalt indien enig wettelijk voorschrift betrokkene tot bekendmaking verplicht of de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit uit zijn taak bij de uitvoering van het reglement.

## 8. Vergoedingen

8.1. Door het bestuur wordt een regeling voor vacatiegelden en een vergoeding voor reis- en onkosten voor de leden van de Klachtencommissie en de te raadplegen deskundigen vastgesteld.



# SRM Klachtenreglement

## 9. Overige taken en verplichtingen van de Klachtencommissie

9.1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van alle gegevens over klager en mediator die de klacht betreft.

9.2. De Klachtencommissie draagt zorg voor registratie van alle binnengekomen klachten en ziet toe op goede terugrapportage aan klager en betrokken mediator.

9.3. De leden van de Klachtencommissie kunnen niet persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor uitspraken van de Klachtencommissie of voor enig handelen of nalaten als lid van de Klachtencommissie.

9.4. De Klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid van de SRM.

9.5. De Klachtencommissie maakt ten behoeve van het bestuur een jaarlijks verslag van het aantal en de aard van de dat jaar binnengekomen, behandelde en onbehandelde klachten. In het jaarverslag worden geen tot de individuele persoon herleidbare gegevens opgenomen.

9.6. De Klachtencommissie kan ter informatie van klagers een nadere beschrijving van haar werkwijze vaststellen. Deze mag niet in strijd zijn met de wet, de ethische code en het reglement. De beschrijving wordt ter goedkeuring aan het bestuur voorgelegd en is op verzoek verkrijgbaar.

## 10. Overige zaken

10.1. Dit reglement is met uitzondering van andere reglementen van toepassing op alle klachten van cliënten c.q. opdrachtgevers over bij de SRM aangesloten mediators uitsluitend indien de mediator in zijn of haar mediationovereenkomst een verwijzing naar het klachtenreglement van de SRM heeft opgenomen als geldig klachtenreglement.

10.2. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet of waarover verschil van mening ontstaat tussen de Klachtencommissie en een bij de behandeling van een klacht betrokken partij beslist het bestuur.

10.3. Dit reglement treedt in werking op 1 juli 2009.

---

Aldus vastgesteld door het bestuur van de stichting Register Mediator op 1 juli 2009. Aangepast op 11 februari 2011.