

## **Klachtenregeling Master Mediators**

Master Mediators vindt een goed contact met haar deelnemers en de mensen met wie zij werkt erg belangrijk. Mocht er toch sprake zijn van ontevredenheid en een klacht is daarvan het gevolg, dan is in deze regeling opgenomen hoe dit kenbaar te maken en hoe wij daarmee omgaan.

### **1. Indiening**

Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend via e-mail naar [info@mastermediators.nl](mailto:info@mastermediators.nl) of per brief naar het postadres (Grotestraat 35 te 7596 KD Rossum). Van klachten die per telefoon worden ingediend wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.

De klacht dient in ieder geval je naam, e-mailadres, telefoonnummer, het onderwerp van de klacht en de omschrijving van de klacht te bevatten.

Klachten die anoniem of zonder juist telefoonnummer en e-mailadres worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

### **2. Vastlegging**

#### *Dossier*

Indien een klacht wordt ingediend wordt daarvan een dossier aangemaakt. Daarbij wordt het navolgende vastgelegd:

- Datum binnenkomst klacht
- De naam van degene die de klacht heeft behandeld
- Korte beschrijving van de klacht
- Waar heeft de klacht betrekking op
- De manier en de datum waarop de klacht is afgehandeld
- De gemaakte afspraken

Het klachtendossier wordt door Master Mediators na sluiting 5 jaar bewaard in het archief.

#### *Klachtenregister*

Ook worden alle inkomende klachten bijgehouden in een klachtenregister. Het klachtenregister wordt jaarlijks afgesloten. Een afgesloten register wordt door Master Mediators 5 jaar bewaard.

### **3. Behandeling**

Alle klachten worden voorgelegd aan de directie, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van klachten bij Master Mediators.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

De directie neemt contact op met de klant voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt notitie van dit gesprek in het dossier.

### **4. Afhandeling**

Afhandeling van een klacht vindt plaats binnen een termijn van een maand. Binnen deze termijn wordt een voorstel aan klager gedaan over hoe Master Mediators de klacht zou willen afhandelen. Is de klager akkoord met dit voorstel, dan is de klacht afgehandeld. Is de klager niet tevreden dan wordt binnen vier weken een door beide partijen geaccepteerde MfN-gecertificeerde mediator om bemiddeling gevraagd. Master Mediators respecteert in alle gevallen de uitkomst van de mediation.

Leidt de mediation niet tot een oplossing, dan kan de klager zich wenden tot een bevoegde rechter.

De klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier.

## **5. Contact**

Voor vragen over onze klachtenregeling kun je uiteraard contact met ons opnemen:

**Master Mediators**  
**Grotestraat 35 te 7596 KD Rossum**  
[info@mastermediators.nl](mailto:info@mastermediators.nl)  
**0541-216610**

**Deze klachtenregeling is van kracht vanaf 01-06-2023 en kan worden herzien indien nodig.**

**Master Mediators**  
**Juni 2023**