

Klachtenregeling Master Mediators

Van kracht vanaf 1 juni 2023 – laatst herzien: 01-04-2025

Master Mediators hecht veel waarde aan een goed contact met haar deelnemers en samenwerkingspartners. Toch kan het voorkomen dat iemand ontevreden is over een aspect van onze dienstverlening. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe je een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan als volgt worden ingediend:

- **Bij voorkeur schriftelijk**, via e-mail naar: info@mastermediators.nl of het formulier via onze website
- Per post naar: *Master Mediators, Grotestraat 35, 7596 KD Rossum*

De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:

- Naam en contactgegevens (e-mailadres en telefoonnummer) van de klager
- Onderwerp en datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft
- Een duidelijke omschrijving van de klacht

Let op: anonieme klachten of klachten zonder geldige contactgegevens worden niet in behandeling genomen.

2. Ontvangst en bevestiging

Na ontvangst van de klacht:

- Ontvangt de indiener binnen **5 werkdagen** een **schriftelijke bevestiging** van ontvangst.
- Wordt de klacht doorgaans **binnen 4 weken** inhoudelijk behandeld en afgehandeld.

Indien er meer tijd nodig is voor onderzoek:

- Wordt de klager hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld binnen 4 weken,
 - Inclusief de reden van het uitstel en een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitel wordt gegeven.
-

3. Behandeling van de klacht

- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
 - De directie van Master Mediators is eindverantwoordelijk voor de afhandeling.
 - Zo nodig wordt contact opgenomen met de klager voor nadere toelichting.
 - Van dit contactmoment wordt een schriftelijke notitie opgenomen in het dossier.
-

4. Inschakeling externe klachtenfunctionaris

Bij klachten werkt Master Mediators samen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Lara Verwaal – Helderheid Werkt

www.helderheidwerkt.nl

Wanneer de interne afhandeling geen oplossing biedt of wanneer gewenst door de klager, wordt de klacht voorgelegd aan deze klachtenfunctionaris.

Het oordeel van Helderheid Werkt is bindend. Eventuele consequenties worden door Master Mediators snel en adequaat uitgevoerd.

5. Dossiervorming en registratie

Bij ontvangst van een klacht wordt een klachtendossier aangemaakt met daarin:

- Datum van ontvangst
- Naam van de behandelaar
- Korte omschrijving van de klacht
- Betrokken onderwerp of activiteit
- Communicatie over en wijze van afhandeling
- Gemaakte afspraken

Daarnaast worden alle klachten opgenomen in een **klachtenregister**, dat jaarlijks wordt afgesloten. Zowel het dossier als het register worden **vijf jaar** bewaard.

6. Vervolgtraject bij onopgeloste klachten

Indien ook na externe bemiddeling via Helderheid Werkt geen oplossing wordt gevonden, kan de klager zich desgewenst wenden tot een bevoegde rechter.

7. Contactgegevens


Voor vragen over deze klachtenregeling of het indienen van een klacht:

Master Mediators

Grotestraat 35

7596 KD Rossum

 info@mastermediators.nl

 0541 – 216610
