

Klachtenregeling RvA mediators

1. Deelnemers aan een mediation bij de RvA hebben het recht een klacht over handelingen (nalaten daaronder begrepen) van de mediator(s) die door de klager in strijd worden geacht met de gedragsregels schriftelijk en gemotiveerd in te dienen bij de voorzitter van de RvA.
2. De klager doet daarbij in elk geval opgave van:
 - zijn naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
 - de naam van de mediator(s);
 - het dossiernummer van de mediation;
 - de mediationovereenkomst;
 - een korte omschrijving van de mediation;
 - de einddatum van de mediation;
 - een korte omschrijving van de klacht (indien van toepassing).
3. De voorzitter doet deze klacht af. De voorzitter is bevoegd de behandeling en afdoening van een klacht te delegeren aan een ander bestuurslid van de RvA of een buitengewoon lid van de RvA. Deze heeft dan de bevoegdheden en de verplichtingen die uit dit reglement voortvloeien.
4. De klacht kan direct na de gewraakte handeling worden ingesteld en in behandeling genomen.
5. In beginsel wordt een klacht alleen in behandeling genomen als die schriftelijk wordt ingediend uiterlijk binnen drie maanden na beëindiging van de mediation. De mediation is beëindigd als is voldaan aan een van de in artikel 7 van het Mediationreglement genoemde gronden.
6. De in de klacht betrokken mediator wordt in de gelegenheid gesteld tot indiening van een schriftelijke reactie.
7. De mediator en de klager zijn in overeenstemming met artikel 10 sub e van het Mediationreglement ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om de klacht te behandelen.
8. De voorzitter is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt ook tegenover het bestuur van de RvA en tegenover de mediationdesk. Deze verplichting geldt niet voor zover de voorzitter onafhankelijk van de klacht al over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
9. De voorzitter van de RvA heeft de bevoegdheid informatie in te winnen bij een ieder, bij wie hij dit dienstig acht.
10. De voorzitter verstrekt de klager afschrift van de eventuele schriftelijke reactie van de mediator. Hij stelt voorts zowel de klager als de mediator op de hoogte van de ingewonnen informatie.

11. De voorzitter kan de klager en de mediator in de gelegenheid stellen schriftelijk te reageren op de inhoud van de artikel 10 bedoelde reactie en de verkregen ingewonnen informatie. Alleen in dat geval hebben klager, respectievelijk mediator daar recht op.
12. Zodra de procesgang als bedoeld in de vorige artikelen is afgesloten, doet de voorzitter, of de gedelegeerd klachtbehandelaar daarvan schriftelijk mededeling aan klager en de mediator.
13. Bij het bericht als bedoeld in artikel 6 worden klager en de mediator binnen een in het bericht te vermelden termijn in de gelegenheid gesteld te laten weten of zij de klacht respectievelijk het verweer mondeling willen toelichten. Over een dergelijk verzoek beslist de voorzitter. De voorzitter kan ook eigener beweging een mondelinge behandeling gelasten.
14. De mondelinge behandeling wordt in beslotenheid gehouden.
15. Zowel klager als mediator kunnen zich laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. De klager en/of mediator die zich laat bijstaan, staat er voor in dat zijn bijstandsverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals die in de mediation waaruit de klacht is voortgevloeid, is overeengekomen.
16. Als de klacht gegrond wordt bevonden, kan de uitspraak een aanwijzing inhouden aan de mediator om in voorkomende gevallen anders te handelen dan hij gedaan heeft of een berisping. De voorzitter is bevoegd tot anonieme publicatie van de beslissing. Die publicatie beperkt zich tot het oordeel dat een aanwijzing of een berisping is gegeven.
17. Tegen de beslissing staat geen nadere voorziening open.
18. Vergoeding van kosten is uitgesloten.
19. Na de behandeling van de klacht behoudt de mediationdesk de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingsbericht gedurende een periode 5 jaar. Overige documenten worden vernietigd.
20. De mediationdesk houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten en informeert het bestuur van de RvA jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij de mediationdesk binnengekomen klachten.

21. De klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het bestuur van de RvA. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de RvA.