

Klachtenregeling Confinance Mediation

Langeweg 2a, Middelharnis

Mediator: Michelle van der Valk

Versie: 1.0 – november 2025

Artikel 1 – Defenities

- Confinance Mediation: De praktijk van mediator Michelle van der Valk, gevestigd te Middelharnis.
- MfN-register: Het onafhankelijke kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland.
- SKM: Stichting Kwaliteit Mediators, beheerder van het MfN-register.
- bureau: De administratie van Confinance Mediation, belast met de afhandeling van klachten.
- Gedragsregels: De door MfN vastgestelde Gedragsregels voor MfN-registermediators.
- klacht: Iedere schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van de mediator in haar professionele hoedanigheid.
- klager: Degene die een klacht indient, hetzij een deelnemer aan mediation, hetzij diens vertegenwoordiger.
- klachtbehandelaar: Een onafhankelijke derde, door Confinance Mediation aangewezen, belast met de beoordeling van de klacht.
- reglement: Het MfN-Mediationreglement.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel klachten op een zorgvuldige en laagdrempelige wijze af te handelen, met het streven tot herstel van vertrouwen of verbetering van kwaliteit.

Artikel 3 – Procedure

3.1 Indienen van de klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij Confinance Mediation, uiterlijk twaalf maanden na beëindiging van de betreffende mediation.

3.2 Vereisten

De klacht bevat minimaal:

- Naam, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- Betreft de gevolgde mediation en betrokken partijen;
- Een korte, duidelijke omschrijving van de klacht.

3.3 Bevestiging en toetsing

Binnen één week na ontvangst:

- Wordt de ontvangst bevestigd;
- Wordt een klachtbehandelaar voorgesteld;
- Wordt gevraagd of er sprake is van belangenconflict. Zo ja, dan wordt een andere klachtbehandelaar benoemd.

3.4 Beoordeling ontvankelijkheid

De klachtbehandelaar beoordeelt binnen twee weken of de klacht binnen deze regeling valt. Zo niet, wordt de mogelijkheid van een procedure bij het MfN besproken.

3.5 Behandeling

Indien ontvankelijk:

- Worden beide partijen gehoord (schriftelijk of telefonisch, met wederzijds akkoord);
- Wordt binnen zes weken na overdracht door de klachtbehandelaar uitspraak gedaan;
- Deze termijn kan éénmalig met vier weken worden verlengd.

3.6 Bevoegdheden klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar doet geen bindende uitspraak, maar kan bemiddelen, meningen geven en aanbevelingen doen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

3.7 Vastlegging en afsluiting

De klachtbehandelaar documenteert de behandeling, gemaakte afspraken en sluit af met een schriftelijk beëindigingsbericht aan klager, mediator en administratie.

3.8 Doorverwijzing

Indien de klacht (mede) gaat over een vermeende schending van de Gedragsregels, kan deze na afloop worden voorgelegd aan het MfN-register.

3.9 Kosten

Confinance Mediation draagt de kosten van de klachtbehandelaar. Overige kosten (bijstand e.d.) zijn voor rekening van de klager.

3.10 Vernietiging stukken

Na afsluiting vernietigt de klachtbehandelaar alle documenten, behoudens de originele klacht en het beëindigingsbericht, die drie jaar bewaard blijven.

Artikel 4 – Vertrouwelijkheid

4.1 Geheimhouding

Klager en mediator zijn ontslagen van hun geheimhoudingsplicht voor zover nodig voor de klachtbehandeling.

4.2 Geheimhouding klachtbehandelaar

De klachtbehandelaar is gebonden aan geheimhouding jegens alle derden, inclusief Confinance Mediation, tenzij informatie al onafhankelijk bekend was.

4.3 Vertrouwelijkheid

De behandeling geschiedt vertrouwelijk en in beslotenheid. Alleen gemaakte afspraken kunnen, indien nodig, worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure.

4.4 Bijstand

Partijen mogen zich laten bijstaan. Deze bijstand dient zich eveneens aan de geheimhouding uit de mediation te houden.

Artikel 5 – Archivering en rapportage

5.1 Bewaring

De administratie bewaart de oorspronkelijke klacht en het beëindigingsbericht gedurende drie jaar. Andere documenten worden vernietigd.

5.2 Overzicht

Een overzicht van ontvangen klachten wordt intern bijgehouden, inclusief wijze van afhandeling.

Artikel 6 – Slotbepalingen

Deze klachtenregeling is vastgesteld door Confinance Mediation en kan worden gewijzigd door de mediator.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist Confinance Mediation.

Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de klacht alsnog worden voorgelegd aan het bestuur van het MfN-register, wiens uitspraak bindend is.