

Voorwoord

Bij Rond Counseling & Mediation draait alles om het voeren van het gesprek dat ertoe doet juist als het lastig wordt. Want daar waar mensen vastlopen, ontstaat de grootste behoefte aan helderheid, verbinding en erkenning.

Als u ergens niet tevreden over bent, wil ik dat graag weten. Een klacht zie ik als waardevolle feedback. Misschien is er iets misgegaan. Misschien is er verwarring ontstaan. Wat het ook is, ik geloof dat we er alleen achter komen als we het gesprek aangaan.

Deze klachtenprocedure is bedoeld om dat gesprek mogelijk te maken op een manier die veilig, duidelijk en zorgvuldig is, om ruimte te bieden voor eerlijkheid. Als professional wil ik zelf verantwoordelijkheid nemen waar dat nodig is.

U mag dus rekenen op een betrokken en respectvolle afhandeling van uw klacht en op de intentie die ik in elk traject meebreng; luisteren en zoeken naar een oplossing die recht doet aan alle betrokkenen.

Judith de Rond Maatschappelijk Werker en MfN Registermediator

Definities

Klacht:	Elke expliciete uiting van ontevredenheid over de kwaliteit van dienstverlening of de bejegening door, namens of onder verantwoordelijkheid van Rond Mediation kan een klacht zijn.
Mediation:	Op de mediation zijn de bepalingen van het MfN Mediation Reglement en de Gedragsregels voor de MfN, Mediators Federatie Nederland, van toepassing.
Counseling:	Op de counseling zijn de bepalingen van het Registerplein en de beroepscode van de BPSW, beroepscode professionals sociaal werk.
Mediator:	De onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar die de mediation begeleidt.
Counselor:	Professional die psychosociale leervragen begeleidt.
Partijen:	De persoon of personen die deelnemen aan de mediation.
Opdrachtnemer:	De Mediator, J. de Rond, Vledderweg 32, 8381 AD Vledder.
Klager:	De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van alle werkzaamheden die in het kader van het verzoek dienen te worden verricht. Indien twee of meer partijen verzoeken om dienstverlening en de mediationovereenkomst of de counselingovereenkomst ondertekenen, gelden beide, c.q. alle, ieder voor zich en gezamenlijk, als opdrachtgever ten opzichte van de mediator als opdrachtnemer.
Mediationovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarin partijen zich verbinden aan de mediation.
Counselingovereenkomst:	De schriftelijke overeenkomst waarin partij(en) zich verbinden aan de counseling.
Vertrouwelijkheid:	De verplichting tot geheimhouding door de Rond Counseling & Mediation en partijen.
Ethische Code mediation:	De gedragsregels van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN).
Ethische Code Counseling:	De gedragsregels van Registerplein.
Werkzaamheden:	Alle werkzaamheden die in het kader van de tussen partijen en Rond Counseling & Mediation zijn gesloten.
Bescheiden:	Alle door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtgever vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers.
MfN	Beroepsinstantie waar men een klacht in kan dienen als de klacht rondom de dienstverlening die voortkomt uit de mediationovereenkomst en intern niet wordt opgelost.
Registerplein:	Beroepsinstantie waar men een klacht kan indienen als de klacht rondom de dienstverlening die voortkomt uit de counselingovereenkomst en intern niet wordt opgelost.



Artikel 1. Indienen van een klacht

Een klacht over de dienstverlening van Rond Counseling & Mediation of over de in rekening gebrachte vergoeding dient schriftelijk te worden ingediend bij:

Rond Counseling & Mediation, Vledderweg 32, 8381 AD Vledder of middels info@rondcounseling.nl o.v.v Klacht Rond Counseling of info@rondmediation.nl o.v.v. Klacht Rond Mediation.

De klacht moet worden ingediend binnen 30 dagen na de verzenddatum van het stuk of de mededeling waar de klacht betrekking op heeft. Indien de opdrachtgever redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken dat er aanleiding was tot klacht, geldt een termijn van 30 dagen na ontdekking.

Klachten die te laat worden ingediend, worden niet meer in behandeling genomen, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden die dit rechtvaardigen, ter beoordeling van Rond Counseling & Mediation.

Artikel 2 Behandeling van de klacht

Rond Counseling & Mediation bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen. Vervolgens wordt de klacht binnen een termijn van 14 werkdagen beoordeeld en beantwoord. Indien de beoordeling meer tijd vergt, wordt de klager hierover binnen deze termijn geïnformeerd met een opgave van de verwachte afhandeltermijn.

Rond Counseling & Mediation zal de klacht behandelen volgens deze interne klachtenregeling. De communicatie over de klacht kan zowel schriftelijk als elektronisch (bijv. per e-mail) plaatsvinden. Beide vormen van communicatie worden als juridisch bewijs geaccepteerd.

Let op: Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klager niet op, tenzij Rond Counseling & Mediation vooraf en schriftelijk te kennen heeft gegeven dat zij de klacht gegrond acht.

Stappenplan klachtbehandeling

1. Indiening van de klacht

De opdrachtgever dient de klacht schriftelijk of per e-mail in bij Rond Counseling & Mediation, voorzien van een duidelijke omschrijving van de klacht, relevante feiten en, indien mogelijk, bijlagen ter onderbouwing.

2. Ontvangstbevestiging

Rond Counseling & Mediation bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk of per e-mail de ontvangst van de klacht.

3. Onderzoek en beoordeling

De klacht wordt inhoudelijk onderzocht. Rond Counseling & Mediation kan, indien nodig, aanvullende informatie opvragen bij de opdrachtgever of betrokkenen.

4. Reactie op de klacht

Binnen 14 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de opdrachtgever een mondelinge reactie met een uitnodiging voor een gesprek om de inhoud van de klacht te bespreken en indien van toepassing een voorstel tot oplossing. Het gesprek vindt zo snel spoedig mogelijk plaats in overleg met de klager.

5. Mogelijke maatregelen bij gegronde klacht



Indien Rond Counseling & Mediation de klacht gegrond acht, kunnen de volgende maatregelen worden getroffen:

- Het maken van afspraken over herstel van de werkzaamheden.

6. Afronding en verslaglegging

Klachten en de bijbehorende correspondentie en verslaglegging worden geregistreerd en bewaard gedurende een termijn van 5 jaar na de afhandeling van de klacht, tenzij een langere bewaartermijn noodzakelijk is vanwege een lopende juridische of tuchtrechtelijke procedure.

Artikel 3 Niet opgeloste klachten

Indien de klacht naar het oordeel van de klager niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klacht worden ingediend bij:

Voor de dienstverlening Rond Mediation:

Stichting Mediation Federatie Nederland (MfN) mfregister.nl/consument/klachtenregeling/. De MfN hanteert haar eigen klachtenreglement en toelichtingen op het klachtenreglement.

Voor de dienstverlening Rond Counseling:

Stichting Registerplein website: www.registerplein.nl/beroepsregistratie/klacht/.

Artikel 4 Toepasselijk recht

Op alle rechtsverhoudingen tussen Rond Counseling & Mediation en de klager is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 5 Downloads

Alle documenten met betrekking tot het indienen van een klacht zijn via de website van Rond Counseling en Rond Mediation te downloaden en te vinden op:

www.rondcounseling.nl

- Interne klachtenregeling Rond Counseling & Mediation (dit document)
- Stichting Registerplein klachtenreglement.

www.rondmediation.nl.

- Interne klachtenregeling Rond Counseling & Mediation (dit document)
- MfN Klachtenreglement
- MfN Toelichting klachtenreglement

