

# KLACHTENREGELING PLATFORM CHURCHMEDIATION 2012

## **Artikel 1**

Deze klachtenregeling is uitsluitend van toepassing indien de NMI klachtenregeling niet van toepassing is.

## **Artikel 2 – Definities**

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- a. Klacht: uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een churchmediator in die hoedanigheid.
- b. Klachtencommissie: de door de het bestuur van het PCM - overeenkomstig het in het huishoudelijk reglement bepaalde - benoemde commissie, belast met de behandeling van klachten.
- c. Klager: de bij een mediation betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit.
- d. Churchmediator: de bij het PCM aangesloten churchmediator tegen wie de klacht zich richt.
- e. PCM: de Vereniging Platform Churchmediation, gevestigd te Brielle.

## **Artikel 3 - Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten. Daarnaast wil het PCM door een systematische evaluatie van klachten de kwaliteit van de dienstverlening van de aangesloten churchmediators verbeteren.

## **Artikel 4 -Procedure**

### 4.1

Een klacht wordt neergelegd in een klaagschrift, dat aan het PCM-bestuur wordt toegezonden binnen twaalf maanden na beëindiging van de mediation waaruit de klacht rijst.

De mediation is beëindigd als

- er een vaststellingsovereenkomst is getekend, of
- de churchmediator schriftelijk aan partijen heeft bericht dat de mediation is beëindigd, of
- een der partijen schriftelijk de andere partij en de churchmediator heeft bericht dat zij zich uit de mediation terug trekt.

### 4.2

Het klaagschrift bevat in elk geval:

- naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres van de klager;
- de naam van de churchmediator;
- een korte omschrijving van de desbetreffende mediation;
- de einddatum van de mediation;
- een korte omschrijving van de klacht.

Indien een mediationsovereenkomst is gesloten, moet deze als bijlage worden meegezonden.

#### 4.3

Tegelijk met het indienen van het klaagschrift betaalt de klager aan het PCM een door het PCM-bestuur vast te stellen bedrag. Bij inwerkingtreding van dit reglement is dit bedrag €75.3.4

Indien het klaagschrift niet volledig is, en/of het bedrag bedoeld in het voorgaande lid niet is betaald, stelt het PCM-bestuur klager in de gelegenheid het klaagschrift binnen twee weken aan te vullen en/of dit bedrag alsnog te voldoen..

#### 4.5

Het PCM-bestuur zendt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging. Daarbij vermeldt het de samenstelling van de Klachtencommissie.

#### 4.6

Het PCM-bestuur zendt het klaagschrift binnen een week in afschrift toe aan de desbetreffende churchmediator en aan de Klachtencommissie.

Bij gelijke post vraagt het PCM-bestuur de klager, de churchmediator en de leden van de Klachtencommissie om binnen een week kenbaar te maken of en zo ja met welke leden van de Klachtencommissie er banden bestaan die een onpartijdige klachtbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is, verzoekt het PCM-bestuur de Klachtencommissie voor dat lid/die leden een plaatsvervangend lid/ plaatsvervangende leden van de commissie in te schakelen. Het PCM-bestuur informeert daarover de klager en de churchmediator.

### **5 – Ontvankelijkheid**

De Klachtencommissie neemt een klacht niet in behandeling

- indien de klacht betrekking heeft op een mediation die langer dan 12 maanden geleden is beëindigd.
- het klaagschrift niet voldoet aan de eisen van artikel 4.2
- het in artikel 4.3. bedoelde bedrag niet is betaald.

### **Artikel 6 - Beproeving van een minnelijke schikking**

#### 6.1.

Indien over het handelen of nalaten waarover wordt geklaagd geen eerder contact heeft plaatsgevonden tussen de cliënt en de betrokken churchmediator, adviseert de Klachtencommissie de klager om de klacht eerst zelf met de churchmediator te bespreken. Indien dit contact alsnog tot een voor de klager bevredigende uitkomst leidt, wordt de klacht door de Klachtencommissie niet verder in behandeling genomen.

#### 6.2.

Wanneer de klager niet bereid is tot het in art. 6.1 bedoelde contact dan wel indien dit niet tot een voor de klager bevredigende uitkomst heeft geleid, tracht de Klachtencommissie alsnog zelf door bemiddeling een oplossing voor de klacht te bereiken.

#### 6.3.

Wanneer langs de weg van voorgaande artikelleden (6.1. en 6.2.) een oplossing voor de klacht is bereikt, bericht de Klachtencommissie aan het PCM-bestuur dat de verdere behandeling van de klacht niet nodig is, omdat een oplossing voor de klacht is bereikt.

6.4.

Wanneer langs de weg van artikel 6.1 of 6.2. geen oplossing voor de klacht is bereikt, neemt de Klachtencommissie de klacht in behandeling op de wijze als bepaald in artikel 7.

## **7. - Klachtbehandeling**

7.1

De churchmediator en klager zijn ontslagen van de uit de mediationovereenkomst voortvloeiende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om de klacht te behandelen.

7.2.

De informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld, is vertrouwelijk.

7.3.

De Klachtencommissie stelt de churchmediator in de gelegenheid om binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op het klaagschrift en zendt deze reactie na ontvangst per ommegaande in afschrift toe aan de klager. De Klachtencommissie kan klager en churchmediator verzoeken binnen een bepaalde termijn nadere inlichtingen te verschaffen.

7.4.

Ongeacht of de churchmediator op het klaagschrift heeft gereageerd, stelt de Klachtencommissie de klager en de churchmediator in de gelegenheid te worden gehoord. Daarbij wordt een oproepingstermijn van tenminste een week in acht genomen. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat een week voor de hoorzitting beide partijen gelijkelijk zijn geïnformeerd.

7.5.

Klager en churchmediator worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Klachtencommissie op gemotiveerd verzoek van één van beiden anders besluit.

7.6.

De vergaderingen en hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn besloten.

7.7.

De Klachtencommissie zendt een verslag van de hoorzitting ter kennisneming aan klager en churchmediator.

7.8.

De Klachtencommissie geeft binnen 2 weken na de hoorzitting schriftelijk en gemotiveerd haar oordeel over de klacht en zendt deze aan klager en de churchmediator. Zij kan haar oordeel vergezeld doen gaan van een of meer aanbevelingen. Zonodig kan de Klachtencommissie de in dit lid genoemde termijn met 2 weken verlengen.

7.9

Indien de klacht gegrond wordt verklaard, vergoedt de churchmediator de in artikel 4.3. bedoelde kosten aan klager.

## **8 – Verslaglegging**

8.1

De Klachtencommissie zendt haar oordeel en eventuele aanbevelingen geanonimiseerd aan het PCM-bestuur.

8.2.

Het PCM-bestuur vermeldt in haar jaarverslag het aantal ingediende klachten en de wijze van afdoening.

## **Artikel 9 -Slotbepalingen**

9.1

Deze Klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Algemene Ledenvergadering van het PCM.

9.2.

In gevallen waarin deze Klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van het PCM.