



## **Weisz Mediation**

**Mediation & Juridisch advies**

### **KLACHTENREGELING WEISZ MEDIATION**

#### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de mediator of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt.

#### **Artikel 2. Toepassingsbereik**

1. Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Weisz Mediation en de cliënt.
2. Weisz Mediation draagt zorg voor klachtafhandeling conform de kantoorklachtenregeling.

#### **Artikel 3. Doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
5. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

#### **Artikel 4. Informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De mediator wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. Weisz Mediation heeft in de overeenkomst van opdracht en via de algemene voorwaarden opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd.

#### **Artikel 5. Interne klachtprocedure**

1. Weisz Mediation stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de cliënt tot een oplossing te komen.
3. Weisz Mediation handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.



## **Weisz Mediation**

**Mediation & Juridisch advies**

### **Artikel 6.      Geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. Weisz Mediation en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht door Weisz Mediation.

### **Artikel 7.      Verantwoordelijkheden**

1. Weisz Mediation is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Weisz Mediation houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. Weisz Mediation houdt het klachtdossier bij.
4. Weisz Mediation vernietigt het klachtdossier tien jaar na volledige afwikkeling van de klacht.