

NAI KLACHTENREGELING 2017 VOOR NAI MEDIATIONS

Artikel 1 – Definities

In de onderhavige klachtenregeling wordt verstaan onder:

- (a) gedragsregels: de door het NAI vastgestelde gedragsregels voor NAI mediators;
- (b) klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een mediator in die hoedanigheid, door of namens klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan het NAI, conform artikel 3.1 en 3.2 van deze klachtenregeling;
- (c) klachtenbehandelaar: de door de directeur in overleg met het bestuur van het NAI aangewezen persoon, belast met de behandeling van een klacht;
- (d) klager: de bij een mediation betrokken partij of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- (e) mediator: de door het NAI benoemde mediator tegen wie de klacht zich richt;
- (f) NAI: de Stichting Nederlands Arbitrage Instituut gevestigd te Rotterdam;
- (g) NAI-functionaris: de door de directeur van het NAI gemandateerde persoon belast met de administratieve behandeling van een klacht;
- (h) reglement: het door het NAI vastgestelde NAI Mediationreglement ;
- (i) tuchtcommissie: de tuchtcommissie, zoals gedefinieerd in artikel 1 van het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.

Artikel 2 – Doel van de klachtenregeling

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten met betrekking tot niet-nakoming van de mediator van diens verplichtingen volgens het reglement, volgens enige andere toepasselijke (wettelijke) regeling of van enige gedragsregel.

Artikel 3 – Procedure

- 3.1 Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij het NAI binnen twaalf maanden nadat de mediation in het kader waarvan de klacht gerezen is, conform artikel 7 van het reglement beëindigd is.
- 3.2 De klager doet daarbij in elk geval opgaven van:
 - zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en (eventueel) faxnummer en e-mailadres;
 - de naam van de mediator;
 - de mediationovereenkomst indien beschikbaar;
 - een korte omschrijving van de desbetreffende mediation;
 - de einddatum van de mediation;
 - een korte omschrijving van de klacht.
- 3.3 De NAI-functionaris legt de datum van ontvangst van de klacht van de klager vast. De NAI-functionaris zendt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging en stuurt de betreffende mediator binnen een week de klacht toe. Daarbij vermeldt de NAI-functionaris de naam van de beoogde klachtenbehandelaar. Aan de klachtenbehandelaar, klager en mediator wordt gevraagd om binnen twee weken kenbaar te maken of er banden bestaan die een onpartijdige klachtenbehandeling in de weg staan. Indien dat het geval is schakelt de NAI-functionaris onverwijld een andere klachtenbehandelaar in. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht leidt de NAI-functionaris de klacht door naar de klachtenbehandelaar. De NAI-functionaris stelt de klacht ter beschikking van de klachtenbehandelaar.
- 3.4 Binnen een week na ontvangst van de klacht overlegt de klachtenbehandelaar met klager of deze prijs stelt op een behandeling van zijn klacht binnen deze klachtenregeling. Wanneer dit niet het geval is, bespreekt de klachtenbehandelaar de mogelijkheid van de procedure bij de tuchtcommissie. De klachtenbehandelaar stelt de klager, mediator en het NAI er binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk van op de hoogte of de klacht al dan niet in behandeling is genomen.
- 3.5 Wanneer de klager kiest voor klachtenbehandeling, behandelt de klachtenbehandelaar de klacht adequaat. Hij hoort klager en mediator. De klacht wordt afgehandeld binnen zes weken nadat de klachtenbehandelaar de klacht heeft ontvangen. De klachtenbehandelaar

- kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien de klager en de mediator hiermee akkoord gaan, kan de afhandeling telefonisch plaatsvinden.
- 3.6 De klachtenbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de klacht een bevredigende uitkomst te bewerkstelligen. De klachtenbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De klachtenbehandelaar mag desgevraagd wel aanbevelingen doen of zijn mening over aspecten van de klacht geven. Aan dergelijke aanbevelingen en meningen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- 3.7 De klachtenbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht van het NAI heeft ontvangen, alsmede de door hem gevolgde procedure, met inbegrip van eventuele met de klager en/of de mediator gemaakte afspraken, deugdelijk vast en zendt eventuele afspraken naar klager en mediator. Wanneer de klachtenbehandeling is beëindigd, stuurt de klachtenbehandelaar een schriftelijk beëindigingbericht aan de klager, mediator en het NAI.
- 3.8 De klachtenbehandelaar wijst de klager en de mediator er in het schriftelijke beëindigingbericht op dat, voor zover de klacht betrekking heeft op een vermeende schending van de gedragsregels, de klager deze binnen zes maanden na beëindiging van de klachtenbehandeling kan voorleggen aan de tuchtcommissie met inachtneming van het Reglement Stichting Tuchtrechtspraak Mediators.
- 3.9 Het NAI neemt de kosten van de klachtenbehandelaar voor zijn rekening. Kosten die klager en mediator zelf maken komen voor hun eigen rekening.
- 3.10 Na beëindiging van de klachtenbehandeling zal de klachtenbehandelaar alle stukken met betrekking tot de klachtenbehandeling vernietigen.

Artikel 4 – Beslotenheid en vertrouwelijkheid

- 4.1 De mediator en de klager zijn conform artikel 10 van het NAI Mediationreglement 2017 ontslagen uit de voor hen geldende geheimhoudingsplicht voor zover nodig om de klacht te behandelen.
- 4.2 De klachtenbehandelaar 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 jegens het bestuur van het NAI en de NAI-functionaris. Deze verplichting geldt niet voor zover de klachtenbehandelaar onafhankelijk van de klacht reeds over deze informatie beschikte of had kunnen beschikken.
- 4.3 De informatie die tijdens de behandeling van de klacht uitgewisseld wordt is vertrouwelijk. Eventueel in artikel 3.7 bedoelde afspraken vallen niet onder de vertrouwelijkheid en kunnen worden ingebracht in een eventuele tuchtprocedure, tenzij partijen anders overeenkomen.
- 4.4 De klacht wordt in beslotenheid behandeld.
- 4.5 Indien een klachtenbehandelaar wordt opgeroepen in een eventuele procedure bij de Stichting Tuchtrechtspraak Mediators zal hij, behoudens het geval bedoeld in artikel 10 sub (c) van het reglement, geen verklaring afleggen.
- 4.6 Zowel klager als mediator kan zich laten bijstaan bij de behandeling van een klacht. De klager en/of mediator die zich laat bijstaan, staat ervoor in dat zijn bijstandverlener zich onverkort zal houden aan de geheimhoudingsplicht zoals opgenomen in artikel 10 van het NAI Mediationreglement.

Artikel 5 – Interne informatie en archivering

- 5.1 Na de behandeling van de klacht behoudt het NAI de oorspronkelijke klacht en een kopie van het schriftelijke beëindigingbericht gedurende een periode van drie jaar. Overige documenten worden vernietigd.
- 5.2 De NAI-functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten. De directeur van het NAI informeert het bestuur van het NAI jaarlijks en geanonimiseerd over de behandeling van bij het NAI binnengekomen klachten.

Artikel 6 – Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het NAI. Inzake gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur van het NAI.