



Klachtenreglement Van Opstal & partners

Mediation bij arbeidsconflicten is de belangrijkste vorm van dienstverlening van Van Opstal & partners, Mediation, Coaching en Training VOF, hierna te noemen Van Opstal & partners. Van Opstal & partners werkt uitsluitend samen met professionele MfN-registermediators. Alle samenwerkingspartners en medewerkers van Van Opstal & partners proberen hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het kan echter toch gebeuren dat een klant niet tevreden is. Van Opstal & partners hecht eraan dat de betrokken klant zijn onvrede in eerste instantie tracht te bespreken met de persoon over wie onvrede bestaat. Mediators zouden bij uitstek in staat geacht moeten worden adequaat te reageren op uitingen van onvrede. Echter, wanneer een klant niet meer rechtstreeks in gesprek wil met de betrokken mediator of medewerker van Van Opstal & partners of als dit niet leidt tot een oplossing zal de directie van Van Opstal & partners de klacht in behandeling nemen. Enerzijds om te onderzoeken of de klant alsnog tegemoet gekomen kan worden, anderzijds om de dienstverlening van Van Opstal & partners te kunnen verbeteren. Hoe deze klachtafhandeling verloopt, is verwoord in dit klachtenreglement.

1. Een klacht is iedere uiting van onvrede over de geleverde dienstverlening en/of over de persoon van de dienstverlener. Onderhavig klachtenreglement is echter alleen van toepassing op klachten, die schriftelijk gemeld worden.
2. Alle klanten van Van Opstal & partners worden gewezen op het bestaan van onderhavig klachtenreglement. Dit reglement zal op verzoek toegestuurd worden en is op de website van Van Opstal & partners te downloaden.
3. De klacht dient schriftelijk of per e-mail te worden ingediend.
4. Klager kan zich laten vertegenwoordigen of bij laten staan door een derde.
5. De klacht kan zowel betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen gedaan door een medewerker van Van Opstal & partners dan wel door derden die in opdracht van Van Opstal & partners werkzaamheden ten behoeve van de klant verrichten of verricht hebben.
6. De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging van die ontvangst. Daarbij zal aangegeven worden hoe de klachtenprocedure verder verloopt.
7. Per klacht wordt er een klachtdossier aangemaakt. Klachtdossiers worden van passende identificatiegegevens voorzien. In de klachtdossiers worden alle klachtgerelateerde correspondentie en documentatie bewaard. De toegang tot klachtdossiers is ten behoeve van vertrouwelijkheid voorbehouden aan het secretariaat en de directie van Van Opstal & partners.
8. De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een gebeurtenis betreft die langer dan drie maanden voor indiening van de klacht plaatsvond of die niet tot de verantwoordelijkheid van Van Opstal & partners behoort. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager hiervan binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zo mogelijk wordt de klager geïnformeerd over verdere mogelijkheden.
9. De verantwoordelijkheid voor de behandeling van de klacht berust bij de directie van Van Opstal & partners.
10. Indien nodig wordt met de klager contact opgenomen om de klacht nader te laten toelichten.
11. Bij iedere klacht wordt hoor en wederhoor toegepast. Dat wil zeggen dat de 'beklaagde' gevraagd wordt zowel mondeling als schriftelijk te reageren op de desbetreffende (schriftelijke) klacht. Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een voorlopige conclusie. Deze voorlopige conclusie doet hij aan klager toekomen. Klager wordt uitgenodigd desgewenst aanvullend te reageren.
12. Op basis van die reactie formuleert de klachtbehandelaar een definitieve conclusie.
13. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld. Als dit onverhoopt niet mogelijk blijkt (bijv. door een vakantieperiode), wordt dit zo spoedig mogelijk aan de klager kenbaar gemaakt met vermelding van reden(en) en van de nieuwe einddatum.
14. De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, van de motivering van de eindconclusie en van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen zullen worden ondernomen of al ondernomen zijn.
15. Indien de klager het niet eens is met de definitieve conclusie van de klachtbehandelaar wordt hij zo mogelijk geïnformeerd over verdere mogelijkheden.