



Klachtenregeling Cervix Mediation

Versie april 2020

Cervix Mediation doet haar uiterste best om goede dienstverlening aan te bieden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening van Cervix Mediation. Een klacht kan betrekking hebben op het gedrag en/of uitlatingen van een medewerker. Wij willen dat graag samen met u oplossen.

In de klachtenregeling staat hoe dat kan. Die klachtenregeling biedt u de mogelijkheid om uw onvrede te uiten. Voor Cervix Mediation is dit een kans om de kwaliteit van ons werk te verbeteren. Klachten worden zeer serieus genomen en worden vertrouwelijk behandeld. Een klacht kan worden ingediend door de cliënt zelf, maar ook door een vertegenwoordiger van de cliënt.

Wanneer u een klacht of vraag heeft, kunt u eerst gebruik maken van de **interne klachtenregeling** van Cervix Mediation. Wanneer u er dan samen met uw dienstverlener niet uitkomt, kunt u gebruik maken van een **externe klachtenregeling**. U bent niet verplicht om eerst gebruik te maken van de interne klachtenregeling en u kunt ervoor kiezen om direct gebruik te maken van de externe klachtenregeling van Cervix Mediation.

Hieronder worden de interne en externe klachtenregeling van Cervix Mediation beschreven:

1. Interne Klachtenregeling

Met de interne klachtenregeling beoogt Cervix Mediation samen met u tot een passende oplossing te komen. In eerste instantie kunt u uw klacht bespreken met uw dienstverlener binnen Cervix Mediation.

1.1. Melden van een klacht

Wanneer u een klacht heeft, kunt u dit mondeling aangeven bij uw dienstverlener. U kunt ook het contactformulier invullen op de website (www.cervixmediation.nl/contact), het evaluatieformulier dat u aan het einde van elk traject verstrekt wordt (m.u.v. de bijzondere curator jeugdzaken) of u kunt een mail sturen naar e-mailadres miriam@cervixmediation.nl. Het is van belang dat u in uw klacht de volgende informatie geeft:

- Een zo uitgebreid mogelijke beschrijving van uw klacht
- Voorbeelden van feiten waarop de klacht is gebaseerd

1.2. Procedure na ontvangst van een klacht.

Nadat een klacht schriftelijk is ontvangen, wordt de klacht zorgvuldig onderzocht door Cervix Mediation. Binnen de organisatie onderzoeken we wat er is gebeurd en hoe we dat kunnen voorkomen. We streven ernaar om binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht een gesprek in te plannen om samen tot een oplossing te komen.

1.3. Gesprek met de betreffende dienstverlener

Indien de klager in gesprek wil met de betreffende dienstverlener, wordt er een gesprek ingepland. De klager mag een vertrouwenspersoon meenemen naar het gesprek. Tijdens het gesprek wordt de klacht besproken en kan de dienstverlener zichzelf toelichten. Ook is er ruimte om vragen te beantwoorden en opheldering te geven bij eventuele misverstanden. Samen wordt geprobeerd om tot een passende oplossing te komen. Onze ervaring is dat het grootste deel van de klachten of onvrede kan worden opgelost door een gesprek met de dienstverlener.

1.4. Afhandeling van de klacht

De klacht kan tijdens het gesprek worden afgehandeld door een mondelinge overeenkomst over de oplossing. Daarnaast kan het zijn dat er aanvullende maatregelen genomen moeten worden. In dat geval stelt Cervix Mediation u via mail of telefonisch op de hoogte van de vervolgstappen. Wanneer u hiermee instemt dan is de klacht daarmee afgehandeld.

2. Externe klachtenregeling

Indien u ontevreden bent over de interne afhandeling van de klacht, kunt u gebruik maken van de externe klachtenregeling van Cervix Mediation. Cervix Mediation maakt gebruik van de externe klachtenregeling van de Beroepsverenigingen waarbij Cervix Mediation is aangesloten.

Dit zijn:

Voor de mediator:

- Mediatorsfederatie Nederland (www.mfnregister.nl)
- ADR (www.adr-register.com)

Voor de Kindbehaertiger:

- Beroepsvereniging Kindbehaertiger (www.kindbehaertiger.nl)
- SKJ (www.skjeugd.nl)

Voor de coach:

- NFG (www.nfg.nl)

Voor de Bijzonder Curator Jeugdzaken

- Stichting BCN (www.stichtingbcn.nl)

2.1. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Bij ontevredenheid over de interne klachtafhandeling kunt u contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de betreffende, op de vorige pagina genoemde beroepsvereniging.

Dit kunt u op de volgende wijze doen:

Voor de Mediator

- *Mediatorsfederatie Nederland (MfN)*

Een klacht over een MfN-registermediator kunt u per e-mail indienen via klachtbehandeling@mediatorsfederatienl.nl.

Meer informatie over het indienen van een klacht vindt u in de [klachtenregeling voor de MfN-registermediator](#) en de [toelichting](#) op de klachtenregeling voor de MfN-registermediator op <https://www.mfnregister.nl>.

- *ADR Register*

<https://adr-register.com/nl/klachten/meldingsformulier-disciplinaire-klacht>

U vindt via deze link een aanmeldformulier waarop u uw gegevens en uw klacht kenbaar kunt maken.

Voor de Kindbehartiger

- *Beroepsvereniging Kindbehartiger*

De Stichting Kwaliteit Kindbehartiger is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Klachten dienen te worden ingediend via: stichtingkwaliteit@kindbehartiger.nl

Op de website www.kindbehartiger.nl kunt u onder tabblad stichting kwaliteit kindbehartiger het klachtenreglement vinden.

- *SKJ*

Via de onderstaande link kunt u vinden op welke wijze u bij het SKJ een klacht kunt indienen.

<https://skjeugd.nl/wp-content/uploads/2018/12/Klachtenregeling-SKJ-versie-1.1.pdf>

Voor de coach

- *NFG*

<https://www.de-nfg.nl/niet-tevreden-over-je-hulpverlener.html>

Hier vindt u ook de gegevens van de vertrouwenspersoon van de NFG

Voor de Bijzonder Curator Jeugdzaken

- Stichting BCN

In de lopende procedure via de Rechtbank geldt dat noch de wet noch de diverse Procesreglementen Familie- en Jeugdzaken een klachtenregeling bevatten voor dit soort klachten. Bij gebrek aan een dergelijke regeling, kan de rechtbank van oordeel zijn dat zij bevoegd is om kennis te nemen van de klacht en deze inhoudelijk te toetsen.

2.2. De tuchtcommissie

Wanneer u van mening bent dat uw klacht door de MfN, het ADR of het SKJ niet correct is afgehandeld, kunt u zich wenden tot de tuchtcommissie van voornoemde beroepsverenigingen. Deze kunt u eveneens vinden via voornoemde websites.

3. Registratie van klachten

Cervix Mediation draagt zorg voor de geanonimiseerde registratie van klachten waarin de volgende informatie wordt opgenomen: aantal ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten en de eventueel genomen maatregelen.

Eenmaal per jaar wordt er een geanonimiseerd klachtenjaarverslag op de website van Cervix Mediation gepubliceerd.