



Klachtenregeling Stichting Mediation door Leerlingen (MdL)

1. Alvorens een eventuele klacht in behandeling wordt genomen via onderstaande procedure zullen betrokkenen van de Stichting Mediation door Leerlingen (hierna te noemen MdL) te allen tijde initiatieven nemen om in goed overleg met betrokkene(n) tot een oplossing van geschillen te komen.
2. **Indienen klacht**
Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend middels:
 - e-mail naar: info@mediationdoorleerlingen.nlMet vermelding van:
 1. Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres van de klager;
 2. De activiteit van Stichting MdL waarop de klacht betrekking heeft;
 3. De naam(namen) van de medewerker(s) van Stichting MdL waarop de klacht betrekking heeft
 4. Een korte omschrijving van de klacht.
3. **Verantwoordelijkheid afhandeling**
Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten bij de Stichting MdL is de directeur of een plaatsvervangend MdL-senior-trainer (vanaf hier te noemen klachtafhandelaar). Start en afronding van elke klacht wordt gemeld aan het bestuur van Stichting MdL.
4. **Vertrouwelijkheid**
Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
5. **Werkwijze afhandeling**
De klachtafhandelaar neemt zo mogelijk binnen 2 weken telefonisch contact op met de klager voor verdere verduidelijking, aanpak en afhandeling van de klacht. Hiernaast wordt ook contact opgenomen met eventuele betrokkenen binnen MdL.
Van deze gesprekken worden notities gemaakt en bewaard in het betreffende klacht-dossier in de directory klachtenregistratie.
6. **Voorstel aan klager**
Binnen vier weken na ontvangst van de klacht doet MdL een voorstel aan de klager, over hoe MdL de klacht denkt op te kunnen lossen. Wanneer de klager akkoord is met dit voorstel, dan is de klacht afgehandeld.
Is de klager niet tevreden, dan doet MdL binnen vier weken een nieuw voorstel. Is de klager met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld.
7. **Beroep**
Is de klager opnieuw niet akkoord, dan wordt de zaak binnen vier weken voorgelegd aan een onafhankelijke derde, Mw. M. Groothuis, en door haar naar een passende oplossing gezocht. Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor de organisatie bindend. Afhandeling zal zo spoedig mogelijk plaatsvinden.
8. **MT en bestuur Stichting MdL**
Oplossingen voortkomend uit situaties zoals genoemd onder art. 6 en art. 7, worden voor akkoord voorgelegd aan het MT (of tenminste aan het bestuur) van Stichting MdL.
9. **Klachtendossier**
Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister. Dit dossier is indien gewenst ter inzage voor direct betrokkenen.
10. **Vastlegging**
Indien iemand een klacht indient wordt het volgende vastgelegd:
 - Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
 - Door wie wordt de klacht afgehandeld
 - Datum waarop de klacht is binnengekomen
 - Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd binnen en buiten MdL, notities n.a.v. gesprekken)
 - Gemaakte afspraken
 - De datum van de afhandeling
11. **Bewaring**
Een aangemaakt dossier wordt na afsluiting vijf jaar bewaard in het archief van Stichting MdL en is desgewenst door betrokkenen op te vragen. Na vijf jaar wordt het dossier vernietigd.

Registratieformulier Klachten:

1. Nummer klacht: (jaar en volgnummer: bijv.: 2015-01)
2. Naam en gegevens klager:
3. Klacht wordt afgehandeld door::
4. Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker):
5. Korte omschrijving van de klacht:
6. Datum waarop de klacht is binnengekomen:
7. Wijze van afhandelen
 - hoe gecommuniceerd binnen MdL
 - gemeld bij voorzitter MdL-bestuur op:
 - hoe gecommuniceerd buiten MdL / met klager
 - op welke manier behandeling is aangepakt
8. Gemaakte afspraken:
 1. ...
 2. ...
 3. ...
 4. ...
 5. ...
9. Datum van de afhandeling:
10. Akkoord bevinding klager:
11. Overig:
12. Bijlagen
 - Verslaglegging van alle gesprekken
 - Alle communicatie via email
 - Alle andere schriftelijke communicatie