



Vuile Riete 20  
7925 PM Linde (Dr)

## De Koning Mediation

[www.dekoningmediation.nl](http://www.dekoningmediation.nl)

Mobiel: 06-12145019

E-mail: [anneke@dekoningmediation.nl](mailto:anneke@dekoningmediation.nl)

### Klachtenregeling De Koning Mediation Trainingen

1. Verantwoordelijke voor de afhandeling van klachten bij De Koning Mediation is de directeur.
2. Klachten dienen bij voorkeur schriftelijk worden ingediend via e-mail naar [anneke@dekoningmediation.nl](mailto:anneke@dekoningmediation.nl) of per brief naar het postadres (Vuile Riete 20, 7925 PM Linde). Van klachten die per telefoon worden ingediend wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.
3. Indien iemand een klacht indient wordt het volgende vastgelegd:
  - Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker)
  - Korte beschrijving van de klacht
  - Datum waarop de klacht is binnengekomen
  - Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd)
  - Gemaakte afspraken
  - Door wie is de klacht afgehandeld
  - Wat is de datum van de afhandeling
4. Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan de directeur, en bewaard in het daarvoor bestemde directory.
5. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. De directeur neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht zo mogelijk telefonisch contact op met de klager voor verdere verduidelijking, de beste aanpak en afhandeling van de klacht en maakt notitie van dit gesprek in het dossier in de directory klachtenregistratie. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier. De klacht wordt binnen 6 maanden na ontvangst afgehandeld.
6. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht doet De Koning Mediation een voorstel aan de klager, over hoe De Koning Mediation 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 De Koning Mediation binnen vier weken een nieuw voorstel.  
Is de klager met dit voorstel akkoord, dan is de klacht afgehandeld.  
Is de klager opnieuw niet akkoord, dan wordt binnen vier weken een door beide partijen geaccepteerde MfN-register mediator om bemiddeling gevraagd, met inachtneming van de voor deze mediator geldende MfN-reglementen en gedragsregels. Partijen maken in onderling overleg uit het MfN-register een keuze voor de mediator. De afspraken die gemaakt worden in deze mediation zijn bindend voor zowel de klager als De Koning Mediation.
7. Leidt de mediation niet tot een oplossing, dan kan de klager zich kunnen wenden tot een bevoegde rechter.
8. Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in het klachtenregister.
9. Een aangemaakt klachtendossier wordt door De Koning Mediation na afsluiting 5 jaar bewaard.

10. Het klachten register wordt jaarlijks afgesloten. Een afgesloten register wordt door De Koning Mediation 5 jaar bewaard.