

Klachtenreglement Van Opstal & Partners

Bij Van Opstal & Partners, gespecialiseerd in mediation bij arbeidsconflicten, staat het leveren van hoogwaardige dienstverlening centraal. Ons team bestaat uitsluitend uit professionele MfN-registermediators die ernaar streven iedere klant optimaal te ondersteunen. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat een klant ontevreden is over de geleverde diensten of een specifieke medewerker.

Van Opstal & Partners moedigt klanten aan om eventuele onvrede direct te bespreken met de betreffende mediator of medewerker. Mediators worden immers geacht goed om te gaan met feedback en eventuele problemen snel en effectief op te lossen. Wanneer een gesprek niet mogelijk is of niet tot een bevredigende oplossing leidt, zal de directie de klacht verder in behandeling nemen. Dit gebeurt zowel om de klant waar mogelijk tegemoet te komen als om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Dit klachtenreglement beschrijft hoe de afhandeling van klachten verloopt en welke stappen u kunt verwachten.

Algemeen

1. Doel van de klachtenregeling

Van Opstal & Partners vindt het belangrijk om klachten serieus te nemen en vertrouwelijk en zorgvuldig af te handelen. Door klachten te behandelen, verbeteren wij onze dienstverlening en voorkomen wij dat soortgelijke klachten zich herhalen.

2. Definitie van een klacht

Een klacht is iedere uiting van ongenoegen over het functioneren van een mediator in die hoedanigheid, door of namens de klager schriftelijk kenbaar gemaakt. Dit klachtenreglement is van toepassing op schriftelijk gemelde klachten.

3. Bekendmaking

Alle klanten van Van Opstal & Partners worden gewezen op het bestaan van dit klachtenreglement. Het reglement wordt op verzoek toegestuurd en is te downloaden via de website van Van Opstal & Partners.

Procedure

Indiening van de klacht

4. Een klacht kan zowel schriftelijk als per e-mail worden ingediend.
5. De klacht moet binnen **twalf maanden na beëindiging van de mediation** worden ingediend.
6. Klager kan zich laten vertegenwoordigen of bij laten staan door een derde.



Bevestiging van ontvangst

7. Binnen zeven kalenderdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging van ontvangst met uitleg over de verdere procedure.

Behandeling van de klacht

8. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door een aangewezen klachtbehandelaar die geen directe betrokkenheid heeft bij de zaak.
9. Indien de klacht betrekking heeft op een partner of medewerker, zal deze persoon in eerste instantie contact opnemen met de klager om de klacht te bespreken.
10. Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt, wordt een tweede klachtbehandelaar aangewezen om verder onderzoek te doen en een oplossing te bewerkstelligen.

Onderzoek en hoor/wederhoor

11. De klachtbehandelaar past hoor en wederhoor toe. Zowel de klager als de beklagde krijgt de mogelijkheid om schriftelijk en mondeling te reageren.
12. Indien nodig wordt een klachtbehandelingsgesprek georganiseerd. Dit gesprek wordt geleid door een onafhankelijke gespreksleider die door beide partijen wordt geaccepteerd.

Afronding en besluitvorming

13. De klacht wordt binnen **zes weken** afgehandeld. Indien verlenging nodig is, wordt de klager op de hoogte gesteld van de nieuwe termijn. De verlenging bedraagt maximaal vier weken.
14. De klachtbehandelaar formuleert een voorlopige conclusie en geeft beide partijen de mogelijkheid om hierop te reageren.
15. De uiteindelijke beslissing wordt door de Directie van Van Opstal & Partners genomen. Deze beslissing is bindend.

Inschakeling van een externe klachtbehandelaar

16. Indien de klacht niet intern opgelost kan worden, schakelt Van Opstal & Partners een externe klachtbehandelaar in. Deze externe klachtbehandelaar zal binnen **één maand** een advies uitbrengen over de verdere afhandeling van de klacht.
17. De uiteindelijke besluitvorming vindt plaats binnen **14 kalenderdagen** na ontvangst van het externe advies.

Communicatie en vertrouwelijkheid

18. Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld.
19. Klachtdossiers worden gedurende **vijf jaar** bewaard en zijn alleen toegankelijk voor de directie en het secretariaat.



Uitsluiting van klachten

20. Klachten over betalingsverplichtingen worden niet behandeld binnen dit klachtenreglement.

21. Een klacht over een gebeurtenis die **meer dan twaalf maanden na beëindiging van de mediation** wordt gemeld, wordt niet in behandeling genomen.

Dit klachtenreglement is opgesteld om transparantie en kwaliteit in onze dienstverlening te waarborgen. Van Opstal & Partners streeft ernaar klachten zorgvuldig te behandelen en te leren van feedback om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Datum laatste wijziging: 9-1-2025