

## Mediation

### Procedure klachtafhandeling bij coachee (s) (zgn. B-leden) Algemene Beroepsvereniging voor Counselling



**Melder/klager (diegene die onvrede/klacht indient) = M**

**Beklaagde (diegene waar tegen onvrede/klacht is gericht) = B**

Week 1:

M. maakt ongenoegen kenbaar middels het Klachtenformulier.  
Dit formulier dient u volledig in te vullen.

[www.abvc.nl](http://www.abvc.nl) ; zie van A tot Z

- > Mediator ontvangt ongenoegen melding of klacht per mail.
- > Mediator stuurt een ontvangst bevestiging aan M.
- > Mediator zal tevens met M. telefonisch contact opnemen.

=====

Week 2:

- > Mediator informeert B, i.v.m. ongenoegen/klacht M.
- > Mediator plant gespreksmoment met B, voor eerste info tegenpartij.

=====

Week 3:

- > Mediator onderzoekt haalbaarheid en mogelijkheden na aanhoren van ongenoegen/klacht van M en gesprek met B., om tot oplossing te komen.

=====

Indien vermoedelijk haalbaar: Week 4 -5

- > Mediator plant een gesprek met beide partijen.
- > Mocht een gesprek niet voldoende zijn, kan een tweede gesprek plaatsvinden binnen 2 weken na het 1<sup>e</sup> gesprek.

=====

Week 4 - 6:

>Mediation heeft geleid tot oplossing; De mediator maakt procesverslag van de mediation en stuurt deze aan beide partijen met daarin de gemaakte afspraken.

\*Tevens stuurt de mediator een geanonimiseerde versie van het proces-verslag naar het bestuur.

=====

Of Week 4 - 6:

> Mediator mailt partijen dat mediation geen oplossing heeft geboden in deze situatie, en dat er door de klager een andere weg genomen dient te worden, bijvoorbeeld een civiele procedure.

\*De Mediator doet geen uitspraak in enig gerezen ongenoegen/klacht tussen cliënt en de coach.

>Tevens stuurt mediator hiervan een kort bericht aan het bestuur.

=====

Duur traject: Traject kan in totaal 6 weken duren.

Verlenging is mogelijk, met kennisgeving aan M. en B. tot max 9 weken