

Klachten reglement IRIS mens & mediation

Voor klachten met betrekking tot mediation opdrachten, verwijzen wij naar de [SKM-Klachtenregeling](#) van de Mediatorsfederatie Nederland.

Dit klachten reglement is van toepassing op alle andere werkzaamheden – dan mediationwerkzaamheden - die IRIS mens & mediation in opdracht en tegen betaling vervult ten behoeve van opdrachtgevers en kandidaten.

1. Indien u ontevreden bent met of over de werkzaamheden van IRIS mens & mediation verzoeken wij u allereerst in gesprek te gaan met de desbetreffende persoon werkzaam voor of bij IRIS mens & mediation. Vaak kan een goed gesprek al veel ophelderen.
2. Mocht u in een persoonlijk contact niet of onvoldoende tot een oplossing komen, dan verzoeken wij u een mail te richten aan iris@irismensenmediation.nl met daarin een beschrijving van de klacht, de aanleiding van de klacht en uw gewenste oplossing van de klacht.
3. U ontvangt binnen 2 werkdagen een bevestiging van ontvangst van uw klacht, waarmee deze in behandeling is genomen.
4. Binnen 2 weken wordt contact opgenomen met degene die de klacht heeft ingediend en/of met degene voor wie de klacht is ingediend, alsook met de desbetreffende medewerker van IRIS mens & mediation.
5. Na uiterlijk 3 weken zal er een schriftelijke reactie worden gegeven op de e-mail en de maatregelen genomen en/of een voorstel voor de oplossing van de klacht. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, zal dit ook per mail kenbaar worden gemaakt.
6. De e-mail wisselingen m.b.t. het indienen van de klacht en de afsluitende reactie, zullen door IRIS mens & mediation digitaal worden bewaard.
7. Dit reglement is vanaf 1 januari 2019 van toepassing.