

## CADR Şikâyet Prosedürü

1. CADR himayesinde tayin edilen bir arabulucunun davranışına ilişkin olarak herhangi bir şikâyeti bulunan kişiler aşağıdaki bilgileri kullanarak CADR ile iletişime geçmelidir. CADR Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, yedi gün içerisinde şikâyetçi ile irtibata geçerek şikâyetini detaylı ve yazılı bir şekilde göndermeye davet eder.

Şikâyet Yönetimi Sorumlusu  
CADR Eğitim Organizasyon ve Yayıncılık Tic. A.Ş.  
İlkiz Sokak 24/22 Sıhhiye,  
06430  
Çankaya / Ankara

veya  
elektronik posta: info@cadr.com.tr

2. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, şikâyetçiden ayrıntılı açıklama isterken aynı yedi günlük sürede şikâyet prosedürünün başladığına dair bilgilendirme ile birlikte bu Prosedürün bir kopyasını şikâyet edilen arabulucuya gönderir.
3. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, ayrıntılı şikâyeti aldıktan sonra yedi gün içinde detaylı şikâyetin örneğini ve bu Prosedürün bir kopyasını arabulucuya gönderir.
4. Üye, şikâyetçinin iddialarına 14 gün içinde yazılı olarak yanıt vermeye davet edilir.
5. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu bu süre zarfında arabulucu, şikâyetçi ve / veya diğer taraflarla iletişime geçerek şikâyetin açıklığa kavuşması için lüzum gördüğü araştırmayı yapabilir.
6. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, detaylı şikâyetin alınmasından sonra en geç 28 gün içinde soruşturmayı tamamlar ve şikâyete ilişkin dokümanları CADR Eğitim Programları Direktörünün değerlendirmesine sunar.
7. Eğitim Programları Direktörü iki hafta içinde hem şikâyetçiye hem de arabulucuya, konuyla ilgili kararını ve varsa atılması gereken adımları bildiren bir mektup gönderir.
8. Şikâyetçi veya arabulucu, Eğitim Programları Direktörünün kararından memnun olmazsa 1. Maddede belirtilen şekilde Şikâyet Yönetimi Sorumlusuna bu durumu belirten gerekçeli bir mektup göndermelidir.

9. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, bu mektubun alınmasından itibaren yedi gün içinde mektup ve eklerini daha önce açılan dosyaya ile birleştirerek CADR Mesleki Standartlar ve Şikâyet Kurulu'na havale eder.
10. Şikâyet Yönetimi Sorumlusu, herhangi bir aşamada, Mesleki Standartlar ve Şikâyet Kurulu'na uygun gördüğü konuları iletebilir.
11. Kurul Şikâyeti gözden geçirecek, gerekli gördüğü araştırma ve soruşturmayı yürütür ve Türkiye Arabulucular Etik Kurallarının ihlal edilip edilmediğini tespit eder.
  - a. Kurul, bir üyesini Őikâyetle ilgili olarak usulü belirlemek ve takip etmek üzere görevlendirebilir.
  - b. Kurul, konuyu daha fazla ele almak için duruřma yapabilir.
  - c. Kurul, arabulucunun duruşmaya şahsen katılmasını talep edebilir.
  - d. Kurul, uygun görürse, Şikâyetçiye duruřmaya katılmaya davet edebilir.
  - e. Kurul, dosyayı aldığı tarihten itibaren 28 gün içinde incelemeyi sonuçlandırır. Ancak, ek süre gerektiğine kanaat getirirse, Şikâyet Yönetimi Sorumlusundan Arabulucu, Şikâyetçi ve üçüncü kişileri gecikme hakkında yazılı olarak bilgilendirmesini ister.
12. Kurul, Türkiye Arabulucular Etik Kurallarının ihlal edildiğini tespit ederse, ihlale uygun yaptırımın uygulanmasına karar verir, kararı yazılı olarak bildirir. Arabulucuya uygulanacak yaptırım, uyarı, üyeliğın belirli süreyle askıya alınması veya üyelikten süresiz çıkarma olabilir.
13. Kurul ayrıca, uygun gördüğü hallerde arabulucunun Şikâyetçiye yönelik özür dileme gibi düzeltici adımlar atması isteyebilir.
14. Kurul, herhangi bir ihlal tespit edemezse, Şikâyeti reddeder ve kararını arabulucu ve Şikâyetçiye yazılı olarak bildirir.
15. Kurulun kararı kesindir.