

# KLACHTENREGELING BUURTBEMIDDELING HULST

## Artikel 1. **Definities**

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Buurtbemiddeling , het functioneren van een vrijwilliger, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Buurtbemiddeling Hulst .
- b. Klager: de bij een buurtbemiddeling betrokken partij, of diens vertegenwoordiger, die een klacht uit.
- c. Vrijwilliger Buurtbemiddeling: een vrijwilliger die buurtbemiddelingen uitvoert ten behoeve van Buurtbemiddeling Hulst.
- d. Coördinator Buurtbemiddeling Hulst ressorteert onder/legt verantwoording af aan de Stuurgroep.
- e. Stuurgroep: oefent toezicht uit op de uitvoering van Buurtbemiddeling Hulst.

## Artikel 2. **Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van Klachten.

## Artikel 3. **Procedure**

- a. Een Klacht wordt in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de Coördinator tijdens en in ieder geval binnen 3 maanden na beëindiging van de buurtbemiddeling waaruit de Klacht rijst
- b. De Klager doet daarbij in elk geval opgave van:
  - Zijn naam, adres, postcode, telefoonnummer, eventueel faxnummer en e-mailadres
  - De naam van de betrokken vrijwilliger(s).
  - Een korte beschrijving van de betreffende buurtbemiddeling
  - De einddatum van de buurtbemiddeling
  - Een korte omschrijving van de Klacht
  - Dagtekening en handtekening.
- c. Coördinator zorgt voor vastlegging van de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager. Coördinator zorgt voor toezending aan de Klager van een ontvangstbevestiging, in beginsel binnen één week na ontvangst van de Klacht en informeert de betrokken vrijwilliger over de Klacht.
- d. Coördinator behandelt de Klacht adequaat. Hij hoort de Klager en de vrijwilliger. Indien gewenst, nodigt Coördinator de Klager en de vrijwilliger Buurtbemiddeling beide uit voor een, al dan niet, gezamenlijk gesprek. Eventuele afspraken worden op papier vastgelegd door Coördinator. Ter beoordeling van Coördinator kan de Klacht ook worden behandeld door een door de Coördinator ad hoc te benoemen commissie bestaand uit Coördinator en tenminste één ander lid. De samenstelling van de commissie is ter beoordeling van Coördinator .
- e. Coördinator zorgt ervoor dat de Klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 3 maanden na ontvangst van de Klacht wordt afgehandeld.
- f. Coördinator is bevoegd uitspraak te doen en/of andere maatregelen te nemen.
- g. Indien de zaak voor de Klager onbevredigend is afgehandeld door Coördinator kan de Klager zich in laatste instantie richten tot de Stuurgroep door indiening van een schriftelijk bezwaar . Dit bezwaar moet aan dezelfde vereisten voldoen als de

oorspronkelijke Klacht, zoals geformuleerd in art. 3.b, en tevens voorzien zijn van een korte omschrijving van de gronden van het bezwaar.

- h. Coördinator draagt zorg voor dossiervorming van de klacht en bewaring van eventuele gemaakt afspraken tussen de Klager en de vrijwilliger. Wanneer de klachtenbehandeling is beëindigd, draagt Coördinator zorg voor een schriftelijk beëindigingsbericht aan de Klager en de vrijwilliger.
- i. Indien de Klacht Coördinator zelf betreft, dient de Klacht in afwijking van lid a, rechtstreeks te worden ingediend bij de Stuurgroep. De Stuurgroep zal de Klacht op dezelfde wijze afhandelen als is beschreven onder lid c, d, e en f van dit artikel.
- j. Coördinator neemt de kosten van klachtenbehandeling voor haar rekening. Kosten die Klager zelf maakt komen voor haar/zijn rekening.

#### **Artikel 4. Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

- a. Bij de behandeling van de Klacht betrokkenen zijn, voor zover dat nodig is voor een goede afhandeling van de klacht, ontheven uit hun geheimhoudingsverplichting als deelnemer(s) aan de buurtbemiddeling waarop de Klacht betrekking heeft.
- b. Coördinator of de Stuurgroep doen aan derden – onder wie begrepen rechter of arbiters- geen mededelingen omtrent het verloop van de bemiddeling, de daardoor bij de bemiddeling aanwezige personen ingenomen standpunten, gedane voorstellen en de daarbij mondeling of schriftelijk, direct of indirect, verstrekte informatie.
- c. Coördinator en/of de Stuurgroep is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover Coördinator en/of de Stuurgroep, onafhankelijk van de Klacht, reeds over deze informatie beschikte, of had kunnen beschikken.
- d. De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk, behoudens wettelijke gehoudenheid tot openbaarmaking.
- e. De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

#### **Artikel 5. Interne informatie en archivering**

- a. Na de behandeling van de Klacht behoudt Coördinator de oorspronkelijke Klacht, eventuele overige documenten en gegevensdragers, en een kopie van het schriftelijk beëindigingsbericht gedurende een periode van 3 jaar.
- b. Coördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.
- c. Coördinator informeert de Stuurgroep jaarlijks en geanonimiseerd over de binnengekomen Klachten en zal dit verwerken in het jaarverslag.