

KLACHTENREGELING BUURTBEMIDDELING073

Artikel 1. Definities

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Buurtbemiddeling073, het functioneren van een bemiddelaar, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Buurtbemiddeling073.
- b. Klager: de bij een buurtbemiddeling betrokken partij, of diens wettelijk vertegenwoordiger, die een klacht uit.
- c. Bemiddelaar: een speciaal opgeleide vrijwilliger die buurtbemiddelingen uitvoert ten behoeve van Buurtbemiddeling073.
- d. De Coördinator: de persoon die coördinerende werkzaamheden uitvoert ten behoeve van Buurtbemiddeling073 en die verantwoording aflegt aan het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling073.
- e. Bestuur: oefent toezicht uit op de uitvoering van Buurtbemiddeling073 en delegeert de bevoegdheid tot afhandeling van klachten aan de coördinator, met uitzondering van klachten omtrent het handelen van de coördinator zelf.

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 over Buurtbemiddeling073 wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de Coördinator tijdens en in ieder geval binnen 2 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 e-mailadres
 - De naam van de betrokken bemiddelaar(s) [of coördinator]
 - Een korte beschrijving van de betreffende buurtbemiddeling
 - De einddatum van de buurtbemiddeling
 - Een korte omschrijving van de Klacht
 - Dagtekening en handtekening.
- c. De Coördinator legt de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager vast. De Coördinator geeft de Klager een ontvangstbevestiging, in beginsel binnen 14 werkdagen na ontvangst van de Klacht, en informeert de betrokken bemiddelaar(s) over de Klacht.
- d. De Coördinator beoordeelt of hij zelf de Klacht in behandeling kan nemen. Indien de Klacht betrekking heeft op hem, moet de Klacht worden doorgezet naar het Bestuur. Zie ook artikel 3 j.

- e. De Coördinator behandelt de Klacht adequaat. Hij hoort de Klager en de bemiddelaar(s). Indien gewenst, nodigt de Coördinator de Klager en de bemiddelaar(s) beide uit voor een, al dan niet, gezamenlijk gesprek. Eventuele afspraken worden op papier vastgelegd door de Coördinator. Ter beoordeling van de Coördinator kan de Klacht ook worden behandeld door een door de Coördinator ad hoc te benoemen commissie bestaand uit de Coördinator en tenminste één ander lid. De samenstelling van de commissie is ter beoordeling van de Coördinator.
- f. De Coördinator zorgt ervoor dat de Klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 3 maanden na ontvangst van de Klacht wordt afgehandeld.
- g. De Coördinator is bevoegd om een uitspraak te doen en/of andere maatregelen te nemen. Klager en de betrokken bemiddelaars worden hiervan op de hoogte gesteld.
- h. Indien de zaak voor de Klager onbevredigend is afgehandeld door de Coördinator, kan de Klager zich in laatste instantie richten tot het Bestuur 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.
- i. De Coördinator draagt zorg voor dossiervorming van de klacht en bewaring van eventuele gemaakte afspraken tussen de Klager en de betrokken bemiddelaar(s). Wanneer de klachtenbehandeling is beëindigd, draagt de Coördinator zorg voor een schriftelijk beëindigingsbericht aan de Klager en de betrokken bemiddelaar(s).
- j. Indien de Klacht de Coördinator zelf betreft, dient de Klacht in afwijking van lid a. rechtstreeks te worden ingediend bij het Bestuur. Deze zal de Klacht op dezelfde wijze afhandelen als is beschreven onder lid c, e, f en g van dit artikel.
- k. Buurtbemiddeling073 neemt de kosten van klachtenbehandeling voor haar rekening. Kosten die Klager (b.v. juridische bijstand) zelf maakt komen voor zijn rekening.

Artikel 4. **Beslotenheid en vertrouwelijkheid**

- a. De betrokken bemiddelaars worden ontheven uit hun geheimhoudingsverplichting voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de Klacht. De betrokken bemiddelaars zullen aan derden – onder wie begrepen niet betrokkenen, rechters of arbiters- geen mededelingen doen over de behandeling van de Klacht.
- b. De Coördinator en/of het Bestuur is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de Klacht ter kennis is gekomen. Dit betekent ook dat de Coördinator en/of het bestuur aan derden-

onder wie begrepen niet-betrokkenen, rechters of arbiters geen mededelingen doen over de behandeling van de Klacht.

- c. De informatie die tijdens de behandeling van de Klacht wordt uitgewisseld is vertrouwelijk, behoudens wettelijke gehoudenheid tot openbaarmaking.
- d. De Klacht wordt in beslotenheid behandeld.

Artikel 5. **Interne informatie en archivering**

- a. Na de behandeling van de Klacht behoudt de Coördinator de oorspronkelijke Klacht, eventuele overige documenten en gegevensdragers en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van 3 jaar.
- b. De Coördinator houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.
- c. De Coördinator informeert het Bestuur jaarlijks en geanonimiseerd over de binnengekomen Klachten.

Artikel 6. **Slotbepalingen**

- a. Deze regeling is vastgesteld en kan gewijzigd worden door het Bestuur.
- b. In alle gevallen waarin de regeling niet voorziet beslist het Bestuur.