

## **KLACHTENREGELING Beterburen**

### **Artikel 1. Definities**

- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Beterburen, het functioneren van een vrijwilliger of coördinator of medewerker van Beterburen, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan Beterburen.
- b. Klager: de bij een buurtbemiddeling betrokken partij, of diens vertegenwoordiger, die een klacht uit.
- c. Vrijwilliger Buurtbemiddeling: een bemiddelaar die buurtbemiddelingen uitvoert ten behoeve van Beterburen.
- d. Coördinator Buurtbemiddeling: de coördinator, ook vrijwilliger, die de binnenkomende aanvragen voor buurtbemiddelingen voor zijn of haar groep uitzet onder de bemiddelaars.
- e. Medewerkers Beterburen: de medewerkers in dienst van Beterburen die ressorteren onder / verantwoording afleggen aan de directeur van Beterburen.
- f. Directeur: de directeur die ressorteert onder/ verantwoording aflegt aan het bestuur van Beterburen

### **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 directeur van Beterburen 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 e-mailadres
  - De naam van de betrokken vrijwilliger, coördinator of medewerker van Beterburen
  - Een korte beschrijving van de betreffende buurtbemiddeling
  - De einddatum van de buurtbemiddeling
  - Een korte omschrijving van de Klacht
  - Dagtekening en handtekening.
- c. De directeur draagt zorg voor vastlegging van de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager. De directeur draagt zorg voor toezending aan de Klager van een ontvangstbevestiging, in beginsel binnen één week na ontvangst van de Klacht, en informeert de betrokken vrijwilliger of coördinator of medewerker Buurtbemiddeling over de Klacht.
- d. De directeur behandelt de Klacht adequaat. Hij hoort de Klager en de vrijwilliger of medewerker. Indien gewenst, nodigt de directeur de Klager en de vrijwilliger of medewerker beide uit voor een, al dan niet, gezamenlijk gesprek. Eventuele afspraken worden op papier vastgelegd door de directeur. Ter beoordeling van de directeur kan de Klacht ook worden behandeld door een door de directeur ad hoc te benoemen commissie bestaand uit de directeur en tenminste één ander lid. De samenstelling van de commissie is ter beoordeling van de directeur.
- e. De directeur zorgt ervoor dat de Klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 3 maanden na ontvangst van de Klacht wordt afgehandeld.
- f. De directeur is bevoegd om een uitspraak te doen en/of andere maatregelen te nemen.
- g. Indien de zaak voor de Klager onbevredigend is afgehandeld door de directeur, kan de Klager zich in laatste instantie richten tot de voorzitter van 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 grond(en) voor het bezwaar.
- h. De directeur draagt zorg voor dossierhouding van de Klacht en bewaring van eventuele gemaakte afspraken tussen de Klager en de vrijwilliger of medewerker. Wanneer de

klachtenbehandeling is beëindigd, draagt de directeur zorg voor een schriftelijk beëindigingbericht aan de Klager en de vrijwilliger of medewerker.

- i. Indien de Klacht de directeur zelf betreft, dient de Klacht in afwijking van lid a, rechtstreeks te worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur. Hij zal de Klacht op dezelfde wijze afhandelen, als is beschreven onder lid c, d, e en f van dit artikel. Eventueel bezwaar tegen de afhandeling door de Voorzitter dient te worden ingesteld bij het bestuur.
- j. De Stichting Beterburen neemt de kosten van klachtbehandeling voor haar rekening. Kosten die Klager zelf maakt komen voor zijn/haar rekening.

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

- a. Bij de behandeling van de Klacht betrokkenen zijn, voor zover dat nodig is voor een goede behandeling van de Klacht, ontheven uit hun geheimhoudingsverplichting als deelnemer(s) aan de buurtbemiddeling waarop de Klacht betrekking heeft.
- b. De directeur en/of (voorzitter van) het bestuur doen aan derden - onder wie begrepen rechters of arbiters - geen mededelingen omtrent het verloop van de bemiddeling, de daar door de bij de bemiddeling aanwezige personen ingenomen standpunten, gedane voorstellen en de daarbij mondeling of schriftelijk, direct of indirect, verstrekte informatie.
- c. De directeur en /of (voorzitter van) het bestuur 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 de directeur en/of de voorzitter van het bestuur, 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 Beterburen de oorspronkelijke Klacht, eventuele overige documenten/gegevensdragers, en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van 3 jaar.
- b. De directeur houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.
- c. De directeur informeert het bestuur jaarlijks en geanonimiseerd over de binnengekomen Klachten en zal dit verwerken in het jaarverslag

#### Artikel 6. Slotbepalingen

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

**Vastgesteld 18 mei 2011**