

## KLACHTENREGELING BUURTBEMIDDELING Maastricht

### Artikel 1. Definities



- a. Klacht: elke uiting van ongenoegen over de dienstverlening van Buurtbemiddeling Maastricht, het functioneren van een vrijwilliger of een Coördinator, door of namens Klager schriftelijk kenbaar gemaakt conform de in artikel 3 genoemde procedure aan de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht.
- 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 de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht, uitgevoerd door het team Buurtbemiddeling Maastricht
- d. De Coördinator: degene die alle binnenkomende aanvragen voor buurtbemiddeling regelt en uitzet bij de Vrijwilligers Buurtbemiddeling.
- e. Bestuur Stichting Buurtbemiddeling Maastricht: het bestuur bepaalt beleid en strategie, zorgt voor de invulling van de noodzakelijke randvoorwaarden en treedt namens het team op als opdrachtgever jegens de Coördinator. De Coördinator Buurtbemiddeling legt (periodiek) verantwoordig af over zijn activiteiten aan (de voorzitter van) het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht.

### 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 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 vrijwilliger(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 vrijwilliger(s) [of coördinator] 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 Stichting Buurtbemiddeling Maastricht. Zie ook artikel 3 j.

- e. De Coördinator behandelt de Klacht adequaat. Hij hoort de Klager en de vrijwilliger(s). Indien gewenst, nodigt de Coördinator de Klager en de vrijwilliger(s) Buurtbemiddeling 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.
- h. Indien de zaak voor de Klager onbevredigend is afgehandeld door de Coördinator, kan de Klager zich in laatste instantie richten tot (de voorzitter van) het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht 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. (De voorzitter van het Bestuur van) de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht is bevoegd om een bindende uitspraak te doen en om sancties op te leggen.
- i. De Coördinator draagt zorg voor dossiervorming van de klacht en bewaring van eventuele gemaakt afspraken tussen de Klager en de betrokken vrijwilliger(s) [of coördinator]. Wanneer de klachtenbehandeling is beëindigd, draagt de Coördinator zorg voor een schriftelijk beëindigingsbericht aan de Klager en de betrokken vrijwilliger(s) [of coördinator].
- j. Indien de Klacht de Coördinator zelf betreft, dient de Klacht in afwijking van lid a. rechtstreeks te worden ingediend bij (de voorzitter van) het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht. Deze zal de Klacht op dezelfde wijze afhandelen als is beschreven onder lid c, e, f en g van dit artikel.
- k. De Stichting Buurtbemiddeling Maastricht neemt de kosten van klachtenbehandeling voor haar rekening. Kosten die Klager zelf maakt komen voor 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. De Coördinator of het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht 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. De 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 de 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 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 en hun afdoening.
- c. De Coördinator informeert (de voorzitter van) het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht jaarlijks en geanonimiseerd over de binnengekomen Klachten en hun afdoening.
- d. De voorzitter van het Bestuur van de Stichting Buurtbemiddeling Maastricht houdt een overzicht bij van de klachten die bij hem worden aangekaart omdat Klager en Coördinator er niet samen uit gekomen zijn en h=gaat daar overigens op dezelfde wijze mee om als omschreven onder a, b en c.

#### **Artikel 6. Slotbepalingen**

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

**Vastgesteld te Maastricht op 8 maart 2017**

**(conform landelijk model CCV d.d. 9 september 2016)**