

# **KLACHTENREGELING BUURTBEMIDDELING SLUIS**

## **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 Sluis.
- 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 Sluis.
- d. Diadeo Mediation en Advies gevestigd te Huijbergen: coördinator Buurtbemiddeling Sluis ressorteert onder/legt verantwoording af aan de Stuurgroep.
- e. Stuurgroep: oefent toezicht uit op de uitvoering van Buurtbemiddeling Sluis.

## **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 Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediation en Advies zorgt voor vastlegging van de datum van ontvangst van de Klacht van de Klager. Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediation en Advies behandelt de Klacht adequaat. Hij hoort de Klager en de vrijwilliger. Indien gewenst, nodigt Diadeo Mediation en Advies de Klager en de vrijwilliger Buurtbemiddeling beide uit voor een, al dan niet, gezamenlijk gesprek. Eventuele afspraken worden op papier vastgelegd door Diadeo Mediation en Advies. Ter beoordeling van Diadeo Mediation en Advies kan de Klacht ook worden behandeld door een door de Diadeo Mediation en Advies ad hoc te benoemen commissie bestaand uit Diadeo Mediation en Advies en tenminste één ander lid. De samenstelling van de commissie is ter beoordeling van Diadeo Mediation en Advies .
- e. Diadeo Mediation en Advies zorgt ervoor dat de Klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 3 maanden na ontvangst van de Klacht wordt afgehandeld.
- f. Diadeo Mediation en Advies is bevoegd uitspraak te doen en/of andere maatregelen te nemen.
- g. Indien de zaak voor de Klager onbevredigend is afgehandeld door Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediation en Advies 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 Diadeo Mediation en Advies zorg voor een schriftelijk beëindigingsbericht aan de Klager en de vrijwilliger.
- i. Indien de Klacht Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediation en Advies 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. Diadeo Mediaton en Advies 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 Diadeo Mediation en Advies 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 Diadeo Mediation en Advies de oorspronkelijke Klacht, eventuele overige documenten en gegevensdragers, en een kopie van het schriftelijk beëindigingbericht gedurende een periode van 3 jaar.
- b. Diadeo Mediation en Advies houdt een overzicht bij van alle binnengekomen Klachten.
- c. Diadeo Mediation en Advies informeert de Stuurgroep jaarlijks en geanonimiseerd over de binnengekomen Klachten en zal dit verwerken in het jaarverslag.