

## Klachtenregeling *Ben in de Buurt*

**Als je ontevreden bent over *Ben in de buurt*, kan je een klacht indienen. De contactgegevens en het klachtenformulier zijn te vinden op de website. *Ben in de buurt* heeft ook een onafhankelijke klachtenfunctionaris, waar je terecht kunt voor hulp en bemiddeling. Na ontvangst van een klacht neemt *Ben in de buurt* zo snel mogelijk contact op.**

1. Je kunt een klacht hebben over (een medewerker van) *Ben in de buurt* of over een partij die namens *Ben in de buurt* ondersteuning biedt.
2. Een klacht kan je schriftelijk of persoonlijk indienen bij *Ben in de buurt*. De klacht wordt alleen in behandeling genomen als het gaat om iets wat hooguit jaar geleden is gebeurd. Je klacht wordt behandeld door een manager van *Ben in de buurt*, die niet bij de gebeurtenis was betrokken.
3. De manager onderzoekt de klacht en neemt eventueel contact op met betrokkenen voor toelichting en reactie.
4. Als het lukt om samen tot een oplossing te komen, al dan niet in een gesprek, volgt een schriftelijke bevestiging. In die brief staan de datum en de feiten van de klacht, alsmede de afspraken die gemaakt zijn om tot een oplossing te komen.
5. Als je niet in gesprek kunt met de manager, of niet tevreden bent over de behandeling van de klacht, kan je terecht bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris. Hij ondersteunt bij het vinden van een goede oplossing voor het probleem en kan ook helpen om de relatie en het vertrouwen te herstellen.
6. Voor de behandeling van je klacht door *Ben in de buurt* geldt de volgende procedure:
  - na onderzoek van een klacht krijg je daarvan een schriftelijke bevestiging;
  - de betrokken medewerker of partij over wie de klacht gaat, heeft 2 weken de tijd om te reageren;
  - er wordt altijd een verslag gemaakt van gesprekken voor alle betrokkenen;
  - je krijgt schriftelijk en gemotiveerd uitslag van het onderzoek en eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen;
  - de klacht is uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld.
7. De behandeling van de klacht stopt als je de klacht intrekt, na bemiddeling of overleg. Je krijgt daarvan een schriftelijke bevestiging van de manager.
8. *Ben in de buurt* gaat vertrouwelijk om met klachten. Alle betrokken medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.
9. *Ben in de buurt* registreert alle ingediende klachten: waar gaat de klacht over en welke maatregelen zijn genomen. Deze registratie wordt periodiek anoniem naar de gemeente Groningen gestuurd, in het kader van verantwoording van de GON-opdracht.
10. Deze klachtenregeling is geldig voor onbepaalde tijd. De regeling kan worden gewijzigd of aangevuld naar aanleiding van veranderingen in de wetgeving.