

BUURTS

Externe klachtenregeling



Inhoud

1. Inleiding: Compliment, klacht of bezwaar	3
1.1 Regeling Complimenten en Klachten	3
1.2 Wanneer is er sprake van een bezwaar?	3
1.3 Wanneer is er sprake van een klacht?	3
2. Compliment	3
2.1 Hoe geef je een compliment?	3
3. Klacht	4
3.1 Wat is een klacht?	4
3.2 Hoe behandelen wij jouw klacht?	4
3.3 Hulp nodig? Onafhankelijke klantondersteuning	6
4. Overige belangrijke informatie	8
4.1 Toestemming tot inzage in persoonsgegevens	8
4.2 Beheer klachtendossier	8
4.3 Geheimhouding	8
4.4 Intrekken van je klacht	8
5. Monitoren en leren	9
5.1 Jaarverslag van de externe klachtencommissie	9
5.2 Verslag klachten Buurts	9
5.3 Evalueren en verbeteren	9
6. Contactgegevens m.b.t. klachten	10
6.1. Buurts	10
6.2. Functionaris klachtbehandeling	10
6.3. Externe onafhankelijke klachtencommissie	10
6.4. Onafhankelijke klantondersteuning	10
7. Vaststelling en wijziging regeling	11
7.1. Versiebeheer	11
Woordenlijst	12

1. Inleiding: Compliment, klacht of bezwaar

Buurts is er voor iedereen in Haarlem. Je kunt bij ons terecht voor vragen op het gebied van wonen, werk, geld, ontmoeten, zorg, opvoeden, dagbesteding en vervoer. We bieden een luisterend oor en gaan samen met jou, en waar mogelijk met mensen uit jouw omgeving, op zoek naar een antwoord of oplossing.

1.1 Regeling Complimenten en Klachten

Medewerkers van Buurts doen hun best je zo goed mogelijk te helpen. Doen we het goed? Dan horen we dat graag. Met jouw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons.

Als in onze organisatie of rond jouw hulpverlening iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met je. Het kan ook voorkomen dat je het niet eens bent met een besluit dat is genomen. Je kunt ons een reactie geven, bezwaar maken of een klacht indienen.

We gaan graag met je in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om jouw vertrouwen in ons te herstellen.

1.2 Wanneer is er sprake van een bezwaar?

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. Je kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kun je hiertegen bezwaar maken. Tegen besluiten kan altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend. Het bezwaar dien je in bij de gemeente Haarlem via <https://haarlem.nl/bezwaar-maken-tegen-besluit>

1.3 Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe je behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop je behandeld bent, of dat respectvol is. Het kan ook gaan over bereikbaarheid van medewerkers van Buurts, of de manier waarop je begeleid wordt.

In deze Regeling Complimenten en Klachten lees je wat je kunt doen als je een compliment of klacht hebt.

2. Compliment

Onze medewerkers vinden het fijn om van jou persoonlijk te horen of zij het goed doen. Met jouw compliment weten zij dat ze het goed doen en dat motiveert!

2.1 Hoe geef je een compliment?

Je kunt jouw compliment ook schriftelijk per post of via e-mail geven.

Per e-mail

bestuurssecretariaat@buurts.nl

Per post

Buurts
Postbus 4098
2003 EB Haarlem
telefoonnummer 023 212 52 00

Contactgegevens vind je op onze website: www.buurts.nl.

3. Klacht

3.1 Wat is een klacht?

Een klacht betekent dat je ontevreden bent over hoe je behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop je behandeld bent, of dat respectvol is. Het kan ook gaan over bereikbaarheid van een medewerker van Buurts, of de manier waarop je begeleid wordt.

Wie kan een klacht indienen?

Een deelnemer (of zijn wettelijke vertegenwoordiger) kan zijn onvrede altijd uiten.

Kosten

Een klacht indienen kost je niets. De behandeling van jouw klacht is gratis. Als je kosten maakt voor eigen ondersteuning, dan zijn die kosten voor jouw eigen rekening.

Jouw klacht omschrijven

We willen je klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat je onderstaande gevraagde gegevens verstrekt als je een klacht indient.

- Je naam en adres, telefoonnummer en eventueel jouw e-mailadres
- Geef ook aan wie je bent: deelnemer, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de deelnemer of een nabestaande
- De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van de klacht:
 - De feiten, gedrag of handelingen waarover je klaagt
 - De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
- Beschrijf wat er tot nu toe met jouw klacht is gebeurd. Heb je je klacht al besproken de betreffende medewerker?
- Wat wil je bereiken met jouw klacht?

3.2 Hoe behandelen wij jouw klacht?

Je ontevredenheid bespreken met de betreffende medewerker

Als je ontevreden bent over een medewerker of Buurts, willen wij daar graag met je over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. Je bespreekt waar ergernissen zitten en wat je van elkaar verwacht. Samen maak je afspraken en kun je weer verder met elkaar. Zo voorkom je dat jouw ontevredenheid erger wordt.

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een klacht indienen. Bij het indienen van een klacht kun je hulp inroepen van de onafhankelijke klantondersteuner via De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort. Meer informatie hierover vind je op: <https://onafhankelijkeondersteuners.nl/>.

Je klacht indienen bij de betreffende medewerker

Je kunt je klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of bij de leidinggevende van die persoon. Dit kun je persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. Buurts neemt binnen 5 werkdagen contact met je op. Samen zoek je naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Contactgegevens vind je op onze website: www.buurts.nl

Je klacht indienen bij de functionaris klachtbehandeling

Je kunt je klacht indienen bij de functionaris klachtbehandeling. Dit kun je schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 5 werkdagen krijg je een bevestiging van ontvangst, waarna je klacht verder in behandeling wordt genomen.

De functionaris klachtbehandeling zet de klacht uit bij de leidinggevende die verantwoordelijk is voor wat er is gebeurd en/of leiding geeft aan de betrokken medewerker. Indien nodig zal de leidinggevende contact met je opnemen om verdere informatie over de klacht uit te vragen. Vervolgens wordt er zo snel mogelijk een gesprek ingepland tussen jou, indien van toepassing: de betrokken medewerker en diens leidinggevende. Je hebt altijd de optie om iemand mee te nemen naar dit gesprek. Bovendien kun je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of door de onafhankelijke klantondersteuning (zie ook hoofdstuk 3.3).

Contactgegevens

Per e-mail

bestuurssecretariaat@buurts.nl

Per post

Buurts

t.a.v. functionaris klachtbehandeling

Postbus 4098

2003 EB Haarlem

Je klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Je kunt je klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kun je schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 10 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.

De externe klachtencommissie:

- Registreert je klacht en neemt de klacht in behandeling
- Beoordeelt of je klacht ontvankelijk is

De klacht voldoet aan de voorwaarden en kan in behandeling worden genomen.

- Onderzoekt je klacht

Voor het onderzoek verzamelt de externe klachtencommissie relevante feiten, e-mails en documenten. Zij horen en wederhoren jou, de persoon waarover de klacht gaat en eventueel andere betrokkenen. De commissie toetst alle ontvangen informatie.

- Beoordeelt de klacht en doet een uitspraak.

Een uitspraak van de externe klachtencommissie is gegrond (de klager heeft gelijk) of ongegrond (de klager heeft geen gelijk). De commissie geeft uitgebreid uitleg over hoe zij tot de uitspraak zijn gekomen. Als het nodig is, dan formuleert de commissie ook aanbevelingen voor de organisatie.

- Schrijft een uitgebreid verslag en stuurt dat naar de klager en de persoon waarover de klacht gaat.

De klachtencommissie doet geen uitspraken over financiële claims, bezwaarschriften of juridische aansprakelijkheid.

Buurts heeft zicht aangesloten bij externe onafhankelijke klachtencommissie Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland. [Lees hier het reglement dat geldt voor de klachtencommissie.](#)

Contactgegevens

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland

p/a. A.N.M. Appel (secretaris)

Krokusstraat 47

2015 AE Haarlem

T: 06 – 218 920 58

3.3 Hulp nodig? Onafhankelijke klantondersteuning

Als deelnemer van Buurts, kun je altijd een onafhankelijke klantondersteuner vragen om:

- informatie en advies over de aanvraagprocedure
- je te helpen om de ondersteuningsvraag onder woorden te brengen
- mee te gaan naar gesprekken
- ondersteuning als je al contact hebt gehad met de betreffende medewerker en niet tevreden bent over de uitkomst of gang van zaken.

Klantondersteuning is niet verbonden aan Buurts en kost je niets.

Wil je hulp bij het indienen van een klacht of de klachtafhandeling? Dan kun je voor onafhankelijke klantondersteuning terecht bij De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort. Meer informatie hierover vind je op: <https://onafhankelijkeondersteuners.nl/>

4. Overige belangrijke informatie

4.1 Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat je, de verweerder en klachtenadviseur of de klachtencommissie de persoonsgegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht vragen we aan jou toestemming hiervoor.

4.2 Beheer klachtendossier

Van jouw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot jouw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard in een beveiligde omgeving. Het klachtdossier wordt gedurende 2 jaar na afronding van de klacht bewaard. Dit dossier is niet gekoppeld aan jouw eventuele persoonlijke dossier met betrekking tot je hulpvraag.

4.3 Geheimhouding

De functionaris klachtbehandeling, de leden van de klachtencommissie en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan na beëindiging van een lidmaatschap van de klachtencommissie of als medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Buurts.

4.4 Intrekken van je klacht

Je kunt je klacht altijd intrekken. Als je je klacht hebt ingediend bij de klachtencommissie, kun je dit schriftelijk aan hen doorgeven. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van je klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen. Als je je klacht hebt ingediend bij een medewerker of bij de functionaris klachtenbehandeling, dan kun je je klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan jouw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

5. Monitoren en leren

5.1 Jaarverslag van de externe klachtencommissie

De klachtencommissie maakt jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend
- De aard en inhoud van deze klachten
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklaagden

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld, dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie. Het jaarverslag is openbaar.

5.2 Verslag klachten Buurts

Buurts neemt jaarlijks een verslag op in de jaarrapportage. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij Buurts is ingediend
- Het aantal klachten dat bij de externe klachtencommissie is ingediend
- De aard en inhoud van de klachten
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten
- Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. de klachten

Ook in dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen en zijn gegevens niet herleidbaar naar een persoon.

5.3 Evalueren en verbeteren

Op basis van de verslagen worden alle klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is en waar het kan, worden verbeteringen doorgevoerd.

6. Contactgegevens m.b.t. klachten

6.1. Buurts

Contactgegevens vind je op onze website: www.buurts.nl

6.2. Functionaris klachtbehandeling

bestuurssecretariaat@buurts.nl

Buurts
t.a.v. functionaris klachtbehandeling
Postbus 4098
2003 EB Haarlem
telefoonnummer 023 212 52 00

6.3. Externe onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland
p/a. A.N.M. Appel (secretaris)
Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem

Telefoon: 06 – 218 920 58

6.4. Onafhankelijke klantondersteuning

De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort
info@onafhankelijkeondersteuners.nl

Bel op werkdagen tussen 9.00-12.00 uur naar 088 - 65 228 88.

7. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van Buurts vastgesteld op 29 december 2022 en kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de klachtencommissie, klachtenbemiddelaars en de functionaris klachtbehandeling).

Buurts is voor actieve bekendmaking van de Regeling Complimenten en Klachten. Onze medewerkers informeren deelnemers over de regeling in hun standaarduitleg over de werkwijze van Buurts. De regeling complimenten en klachten is te vinden op www.buurts.nl.

7.1. Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
0.1	6 december 2022	GA & JB	Initiatie
1.0	29 december 2022		Vastgesteld
1.1	18 april 2023	JB	Aangepast aan Buurts
1.2	31 augustus 2023	LM	Aanpassing

Woordenlijst

Deelnemer	Met een deelnemer bedoelen we iedereen die bij Buurts komt met vragen over wonen, werk, geld, ontmoeten, zorg, opvoeden, dagbesteding/waardevol werk en vervoer én iedereen die deelneemt aan één van onze activiteiten.
Externe klachtencommissie	Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren.
Functionaris Klachtbehandelaar	De medewerker die zich binnen Buurts bezighoudt met de behandeling van klachten van deelnemers. Deze medewerker is hiervoor door de bestuurder aangewezen.
Klacht	Een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan betrekking hebben op Buurts of een persoon die voor Buurts werkzaam is.
Klachtenbemiddelaar	De persoon die vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie probeert een klacht op te lossen. De klachtenbemiddelaar doet dit door de klacht met alle betrokken partijen, de klager en de persoon/personen die het betreft, te bespreken. Zij probeert hen tot elkaar te brengen, zonder daarbij een uitspraak te doen over wie gelijk heeft.
Klager	De klager is de persoon die een klacht indient. Dit kan de deelnemer zelf zijn, maar ook de wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de deelnemer. Ook de nabestaande van een deelnemer kan een klacht indienen.
Verweerder	De verweerder is de persoon waartegen de klacht zich richt. Dit is de persoon die direct betrokken is bij of die de meest directe verantwoordelijkheid vanwege zijn functie draagt voor hetgeen de klager in zijn klacht aan de orde stelt. De verweerder kan ook de zorgaanbieder zijn.