

BUURTS

Complimenten- en klachtenregeling
voor inwoners en/of betrokkenen



Inhoud

1.	Wij horen graag van je	3
2.	Voor wie is deze regeling?	3
3.	Compliment	3
4.	Klacht	4
5.	Je klacht indienen bij de externe klachtencommissie	5
6.	Hulp nodig? Onafhankelijke ondersteuning	5
7.	Overige belangrijke informatie	6
8.	Monitoren en leren	6
9.	Stroomschema	8
10.	Contactgegevens voor klachten	9
	Woordenlijst	9

1. Wij horen graag van je

Bij Buurts vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt. Daarom horen we graag hoe je onze dienstverlening ervaart. Ben je tevreden, dan ontvangen we graag een compliment. Ben je minder tevreden of vind je dat er iets niet goed is gegaan, dan horen we dat ook graag. Jouw ervaringen helpen ons om onze dienstverlening te verbeteren en waar mogelijk samen tot een passende oplossing te komen.

In deze complimenten- en klachtenregeling lees je wat je kunt doen als je een compliment of klacht hebt.

2. Voor wie is deze regeling?

Deze regeling is bedoeld voor iedereen die met Buurts te maken heeft, zoals inwoners, deelnemers en professionals van andere organisaties.

Voor medewerkers van Buurts is er een Interne klachtenregeling.

2.1 Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe je behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld gaan over of je respectvol benaderd bent, de manier waarop je begeleid wordt of over de bereikbaarheid van (medewerkers van) Buurts.

2.2 Bezwaar dien je in bij de gemeente

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 niet in bij Buurts. Deze dien je in bij de gemeente waarin je woont. Bijvoorbeeld Haarlem, via <https://haarlem.nl/bezwaar-maken-tegen-besluit>

3. 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!

3.1 Hoe geef je een compliment?

Je kunt jouw compliment mondeling overbrengen, of schriftelijk per post of via e-mail geven. Contactinformatie vind je verderop in deze regeling.

4. Klacht

4.1 Wat is een klacht?

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe je behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld gaan over of je respectvol benaderd bent, de manier waarop je begeleid wordt of over de bereikbaarheid van (medewerkers van) Buurts.

Onze uitgangspunten

- We nemen elke klacht serieus en zorgen dat iedere inwoner zich gehoord voelt.
- We handelen zorgvuldig, transparant en binnen redelijke termijnen.
- We zoeken samen naar een passende oplossing.

4.2 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die te maken heeft met de medewerkers van Buurts kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een deelnemer, inwoner (of diens wettelijke vertegenwoordiger) of professional van een andere organisatie.

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.

4.3 Bespreek eerst je onvrede

Ben je ontevreden over onze dienstverlening of over een medewerker van Buurts? Dan vragen we je om dit, als dat mogelijk is, eerst te bespreken met de betrokken medewerker. Vaak kan een gesprek onduidelijkheden wegnemen, verwachtingen verduidelijken en samen tot een oplossing leiden. Zo voorkom je dat onvrede onnodig groter wordt.

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen of vind je het niet passend om de onvrede met de betrokken medewerker te bespreken? Dan kun je een klacht indienen.

4.4 Een klacht indienen

Je kunt je klacht telefonisch, per e-mail of per post indienen bij de klachtencoördinator. De contactgegevens staan in hoofdstuk 9.

Binnen vijf werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging. Daarna nemen wij jouw klacht in behandeling.

Om je klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij je de volgende informatie te vermelden:

- je naam, adres, telefoonnummer en eventueel je e-mailadres;
- wie je bent (bijvoorbeeld inwoner, deelnemer, vrijwilliger, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of nabestaande);
- de naam van de persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft;
- een omschrijving van de klacht, waaronder:
 - de feiten, gedragingen of gebeurtenissen waarover je klaagt;
 - de datum of periode waarin deze hebben plaatsgevonden;
 - of je de onvrede al hebt besproken met de betrokken medewerker en wat daarvan de uitkomst was;
- wat je met de klacht wilt bereiken.

4.5 Hoe behandelen wij jouw klacht?

Je kunt je klacht indienen bij de klachtencoördinator. Dit kun je schriftelijk of mondeling doen. Bij schriftelijke klachten ontvang je binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst, waarna je klacht verder in behandeling wordt genomen.

Hoe verloopt het verder?

De klachtencoördinator zet de klacht uit bij de leidinggevende die verantwoordelijk is voor wat er is gebeurd en/of leiding geeft aan de betrokken medewerker. Dit is de behandelaar van de klacht. 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 onafhankelijke ondersteuner (zie ook hoofdstuk 3.4).

Uit de gesprekken trekken we vervolgens lessen voor de toekomst: wat kan de volgende keer anders of beter? Als dat nodig is, spreken we een maatregel af om herhaling te voorkomen. Indien een verbetermaatregel wordt vastgesteld, informeren wij jou hierover voor zover dit mogelijk is - rekening houdend met de privacy van betrokkenen en de vertrouwelijkheid van het onderzoek.

Termijnen

Wij streven naar een zorgvuldige en tijdige afhandeling van klachten, waarbij klachten in principe binnen 6 weken na ontvangstdatum worden afgehandeld. Wanneer er meer tijd nodig is, laten we dit weten. De eventuele verbetermaatregel formuleren wij uiterlijk twee weken na afsluiting van de klacht.

5. Je klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Ben je niet tevreden met de behandeling of afhandeling van je klacht door Buurts? Dan kun je je klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie.

Buurts heeft zicht aangesloten bij Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland. [Lees hier het reglement dat geldt voor de klachtencommissie](#). Zie de contactgegevens in hoofdstuk 9.

Op [hun website](#) vind je informatie over de procedure.

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

6. Hulp nodig? Onafhankelijke ondersteuning

Bij het indienen van een klacht kun je hulp inroepen van een onafhankelijke clientondersteuner via [De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort](#). Zij helpen bij;

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

Meer informatie hierover vind je op: <https://onafhankelijkeondersteuners.nl/>.

Zie de contactgegevens in hoofdstuk 9.

Deze organisatie is niet verbonden aan Buurts en kost je niets.

7. Overige belangrijke informatie

7.1 Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat betrokkenen van de behandeling van de klacht de persoonsgegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht vragen we aan jou toestemming hiervoor.

7.2 Beheer klachtendossier

Van jouw klacht wordt een digitaal klachtendossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot jouw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard in een beveiligde omgeving. Het klachtendossier 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.

7.3 Geheimhouding

Iedereen die bij de 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.

7.4 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 klachtencoördinator, dan kun je je klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan jouw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

8. Monitoren en leren

8.1 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 naar aanleiding van de klachten

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

8.2 Evalueren en verbeteren

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

8.3 Jaarverslag van de externe klachtencommissie

De externe 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

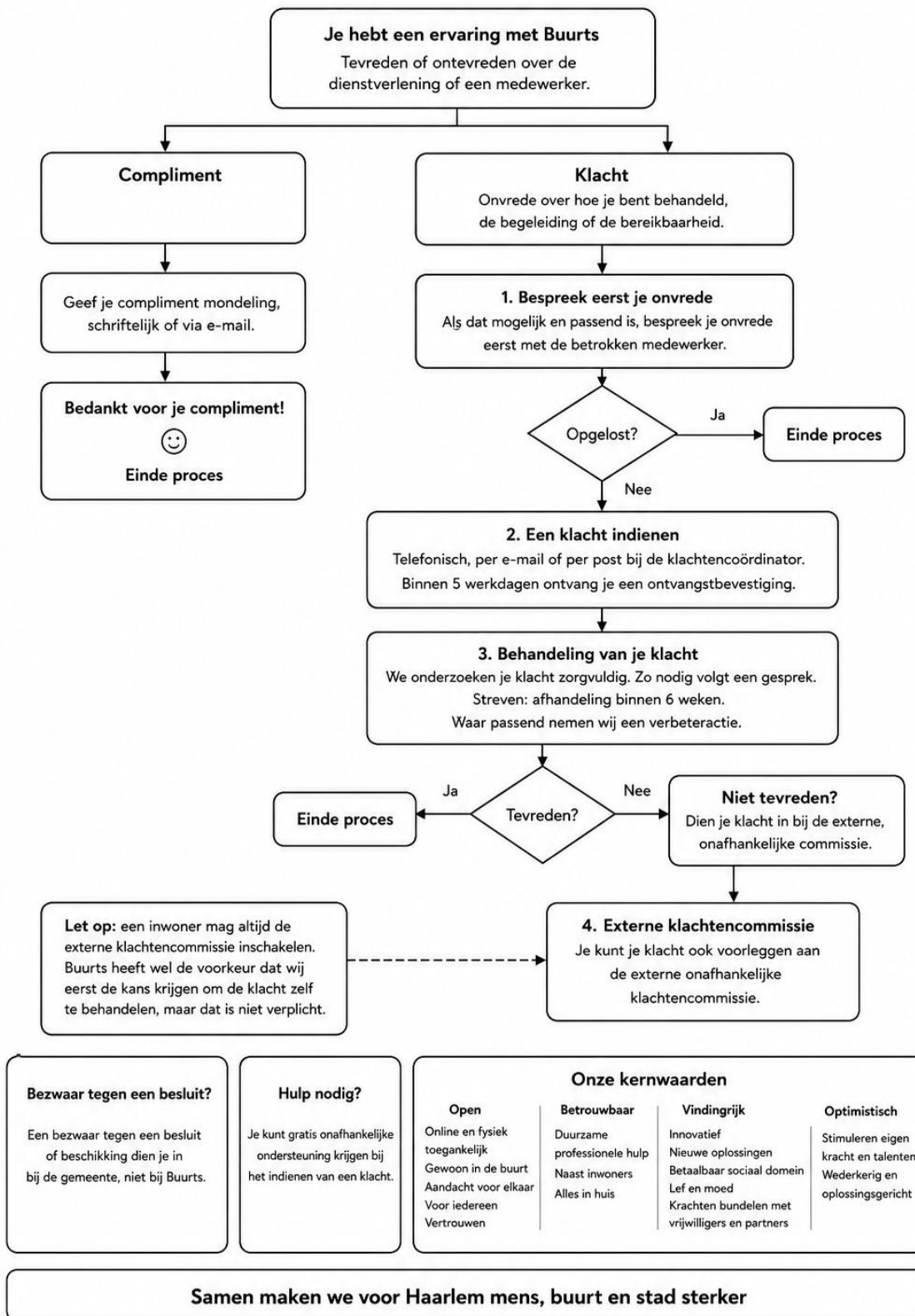
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten
- De aanbevelingen die gegeven zijn aan de beklaagden

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 verslag is openbaar.

9. Stroomschema

Stroomschema complimenten- en klachtenregeling Buurts

Gebaseerd op de regeling voor inwoners en/of betrokkenen van Buurts.



10. Contactgegevens voor klachten

9.1. Buurts

T.a.v. de klachtencoördinator
tipsenklachten@buurts.nl
 Postbus 4098
 2003 EB Haarlem
 telefoonnummer 023 212 52 00
www.buurts.nl

9.2. Externe onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland
 p/a. A.N.M. Appel (secretaris)
 Krokusstraat 47
 2015 AE Haarlem
info@klachtencommissiend.nl
 Telefoon: 06 – 218 920 58

9.3. Onafhankelijke ondersteuning

De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort
info@onafhankelijkeondersteuners.nl
 Bel op werkdagen tussen 9.00-12.00 uur naar 088 - 65 228 88.

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.
Klachtencoördinator	De medewerker die zich binnen Buurts bezighoudt met de coördinatie van de klachten. Deze medewerker ondersteunt ook de behandelaars. Deze medewerker is hiervoor door de Raad van Bestuur aangewezen.
Behandelaar	De leidinggevende die verantwoordelijk is voor wat er is gebeurd en/of leiding geeft aan de betrokken medewerker. De behandelaar spreekt met zowel de klager als de verweerder en neemt vervolgens een besluit waarmee de klacht naar tevredenheid kan worden afgerond.
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.

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.