



# Complimenten & klachten Regeling

# Inhoud

<b>1. INLEIDING: COMPLIMENT, KLACHT OF BEZWAAR</b> .....	<b>3</b>
<b>2. COMPLIMENT</b> .....	<b>4</b>
2.1. HOE KUNT U UW COMPLIMENT GEVEN?.....	4
<b>3. KLACHT</b> .....	<b>5</b>
3.1. WAT IS EEN KLACHT? .....	5
3.2. HOE WORDT UW KLACHT BEHANDELD?.....	5
3.3. HOE KUNT U UW KLACHT INDIENEN? .....	6
3.4. HULP NODIG? ONAFHANKELIJKE KLANTONDERSTEUNING .....	7
3.5. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE QUASIR.....	7
3.6. INTREKKEN VAN UW KLACHT .....	8
3.7. TOESTEMMING TOT INZAGE IN PERSOONSGEGEVENS .....	8
3.8. BEHEER KLACHTENDOSSIER .....	8
3.9. GEHEIMHOUDING.....	8
<b>4. MONITOREN EN LEREN</b> .....	<b>9</b>
4.1. JAARVERSLAG VAN DE EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE.....	9
4.2. VERSLAG VAN DE KLACHTENBEMIDDELAAR .....	9
4.3. EVALUEREN EN VERBETEREN .....	9
<b>5. WOORDENLIJST</b> .....	<b>10</b>
<b>6. VASTSTELLING EN WIJZIGING REGELING</b> .....	<b>11</b>
6.1. VERSIEBEHEER .....	11

## 1. Inleiding: compliment, klacht of bezwaar

Gemeente Utrecht biedt haar burgers sociale basiszorg via buurtteams. Voor elke Utrechter is er vanaf 1 januari 2015 een buurtteam. Achter de schermen werken hier twee teams, een team Jeugd & Gezin (vanuit Lokalis) en een team Sociaal (vanuit Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht). Klanten met kinderen worden in de meeste gevallen doorgeleid naar team jeugd & gezin, de andere klanten naar team sociaal.

Alle medewerkers van de buurtteams doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze organisaties elke keer weer te verbeteren. Dat kunnen wij natuurlijk niet zonder uw hulp!

### ***Voor Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht geldt deze Regeling complimenten en klachten.***

Wij ontvangen graag een compliment van u als u vindt dat wij goed werk verrichten. Met uw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons. Als in onze organisatie of rond uw hulpverlening iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met u. Het kan ook voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit dat is genomen. U kunt ons feedback geven, bezwaar maken of een klacht indienen. We gaan graag met u in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen.

### ***Wanneer is er sprake van een bezwaar?***

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. U kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar dient u in bij de gemeente Utrecht via [www.utrecht.nl/bezwaar](http://www.utrecht.nl/bezwaar). Tegen besluiten kan altijd binnen zes weken een bezwaarschrift worden ingediend.

### ***Wanneer is er sprake van een klacht?***

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan gaan over de bejegening of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over de bereikbaarheid van het buurtteam of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

***In deze regeling complimenten en klachten kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft.***

## 2. Compliment

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

### 2.1. Hoe kunt u uw compliment geven?

U kunt uw compliment ook schriftelijk per post of via e-mail geven.

*Per e-mail*

[complimenten@btosociaalutrecht.nl](mailto:complimenten@btosociaalutrecht.nl)

*Per post*

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht  
Marco Pololaan 71  
3526 GA Utrecht

Contactgegevens van uw eigen buurtteam vindt u op onze website: [www.buurteamsutrecht.nl](http://www.buurteamsutrecht.nl)

## 3. Klacht

### 3.1. Wat is een klacht?

Een klacht is uiting van onvrede. Het heeft altijd betrekking op hoe u behandeld bent. Het kan gaan over de bejegening of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan bijvoorbeeld ook gaan over de bereikbaarheid van het buurtteam of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

#### *Wie kan een klacht indienen?*

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

#### *Kosten*

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

#### *Uw klacht omschrijven*

We willen uw klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat u onderstaande gevraagde gegevens meestuurt als u een klacht indient.

- Uw naam en adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres
- Geef ook aan wie u bent: klant, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande
- De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van de klacht:
  - De feiten, gedrag of handelingen waarover u klaagt
  - De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
- Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt bij uw buurtteam of bij uw buurtteammedewerker?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

### 3.2. Hoe wordt uw klacht behandeld?

#### *Uw ontevredenheid bespreken met uw buurtteam*

Als u ontevreden bent over het buurtteam, willen wij daar graag met u over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. U bespreekt waar ergernissen zitten en wat u van elkaar verwacht. Samen maakt u afspraken en kunt u weer verder met elkaar. Zo voorkomt u dat uw ontevredenheid erger wordt.

Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen.

Bij het indienen van een klacht kunt u hulp inroepen van de onafhankelijke klantondersteuner van U Centraal.

#### *Een klacht indienen bij uw buurtteam*

U kunt uw klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Dit kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. Het buurtteam neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

U kunt uw klacht ook indienen bij:

- De klachtenbemiddelaar
- De externe klachtencommissie

#### ***Uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar***

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenbemiddelaar. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en neemt de klachtenbemiddelaar contact met u op. De klachtenbemiddelaar helpt u bij uw klacht. Samen bespreekt u:

- Of het mogelijk is om met uw eigen buurtteam in gesprek te gaan
- Of de klachtenbemiddelaar u daarbij kan adviseren
- Of de klachtenbemiddelaar kan bemiddelen tussen u en uw eigen buurtteam

De klachtenbemiddelaar luistert naar uw kant van het verhaal, maar ook naar de kant van degene over wie de klacht gaat. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt. Een van de oplossingen kan zijn, dat u en de persoon waarover u klaagt, in gesprek gaan met elkaar onder begeleiding van de klachtenbemiddelaar.

De klachtenbemiddelaar registreert uw klacht in een klachtendossier. Dit dossier staat los van uw klant dossier.

#### ***Uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie***

U kunt uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 10 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.

De externe klachtencommissie:

- Registreert uw klacht en neemt de klacht in behandeling
- Beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is  
*De klacht voldoet aan de voorwaarden en kan in behandeling worden genomen.*
- Onderzoekt uw klacht  
*Voor het onderzoek verzamelt de externe klachtencommissie relevante feiten, e-mails en documenten. Zij horen en wederhoren u, 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 externe klachtencommissie is georganiseerd via Quasir. Quasir heeft een eigen klachtenregeling die voor hun klachtencommissie geldt. Dit is te lezen via [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl).

### **3.3. Hoe kunt u uw klacht indienen?**

#### ***Een klacht uiten bij uw buurtteam***

U kunt uw klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Dit kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. Het buurtteam zal contact met u opnemen om in gesprek te gaan. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Contactgegevens van uw eigen buurtteam vindt u op onze website: [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl)

### **Een klacht uiten bij de klachtenbemiddelaar**

Lukt het u niet om uw klacht in uw buurtteam te bespreken? Dan kunt u uw klacht ook uiten bij de klachtenbemiddelaar. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen.

*Per e-mail*

[klachten@btosociaalutrecht.nl](mailto:klachten@btosociaalutrecht.nl)

*Per post*

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht  
t.a.v. Klachtenbemiddeling  
Marco Pololaan 71  
3526 GA Utrecht

### **Een klacht indienen bij de externe klachtencommissie**

U kunt ook uw klacht voorleggen aan de externe onafhankelijke klachtencommissie. Dat kan schriftelijk per post of via e-mail.

*Per e-mail*

[ambtelijksecretaris@quasir.nl](mailto:ambtelijksecretaris@quasir.nl)

t.a.v. ambtelijk secretaris Quasir Klachtencommissie

*Per post*

Quasir Klachtencommissie  
t.a.v. ambtelijk secretaris  
Postbus 1021  
7940 KA Meppel

## **3.4. Hulp nodig? Onafhankelijke klantondersteuning**

Als klant van het buurtteam, kunt u altijd een onafhankelijke klantondersteuner vragen om:

- Informatie en advies over de aanvraagprocedure
- U te helpen om de ondersteuningsvraag onder woorden te brengen
- Mee te gaan naar gesprekken
- Ondersteuning als u al contact heeft gehad met het buurtteam en niet tevreden bent over de uitkomst of gang van zaken.

Klantondersteuning is niet verbonden aan het buurtteam en is gratis.

Wilt u hulp wilt bij het indienen van een klacht of de klachtafhandeling? Dan kunt u voor onafhankelijke klantondersteuning terecht bij U Centraal. Meer informatie hierover vindt u op: [www.U-centraal.nl](http://www.U-centraal.nl)

## **3.5. Externe klachtencommissie Quasir**

De directie van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft een externe onafhankelijke klachtencommissie benoemd bij Quasir. Met deze externe klachtencommissie wil het buurtteam het volgende bereiken:

- Recht doen aan de belangen van de individuele klager door een zorgvuldige afhandeling van de klacht

- Het zo mogelijk bevorderen van een herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en het buurtteam
- Het bieden van een procedure voor opvang en behandeling van een klacht door een onafhankelijke klachtencommissie
- Het bevorderen van de kwaliteit van het handelen van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht.

### ***Klachtenreglement Quasir***

Quasir heeft een eigen klachtenreglement, dat te lezen is op [www.quasir.nl](http://www.quasir.nl). Een aantal belangrijke punten uit het klachtenreglement van Quasir:

- De klachtencommissie van Quasir is onafhankelijk, deskundig en onpartijdig
- De klachtencommissie van Quasir onderzoekt en beoordeelt de klacht. Dit leidt tot een uitspraak en eventuele aanbevelingen.
- De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos. Kosten, die de klager maakt voor eigen ondersteuning, zijn voor de klager zelf.
- Partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van derden niet aantast.
- De klachtencommissie doet geen uitspraken over financiële claims, bezwaarschriften of juridische aansprakelijkheid.

### **3.6. Intrekken van uw klacht**

U kunt altijd uw klacht intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, kunt u dit schriftelijk aan hen doorgeven. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van uw klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen. Als u uw klacht heeft ingediend bij uw buurtteam of bij de klachtenbemiddelaar, dan kunt u uw klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan uw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

### **3.7. Toestemming tot inzage in persoonsgegevens**

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

### **3.8. Beheer klachtendossiers**

Van uw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot uw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard op een beveiligde omgeving. Het klachtdossier wordt gedurende 5 jaar bewaard.

Het klachtdossier is niet gekoppeld aan uw klant dossier.

### **3.9. Geheimhouding**

De klachtenbemiddelaar, 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 Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht.



## 4. Monitoren en leren

### 4.1. 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.

### 4.2. Verslag van de klachtenbemiddelaar

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht neemt jaarlijks een verslag op in de jaarrapportage. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht 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.

### 4.3. 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.

## 5. Woordenlijst

### *Externe klachtencommissie*

Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren.

### *Klacht*

Een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan betrekking hebben op Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht of een persoon die voor Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht 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 klant zelf zijn, maar ook de wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant. Ook de nabestaande van een klant kan een klacht indienen.

### *Klant*

De klant is de persoon aan wie Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.

### *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.

### *Quasir*

Quasir is de organisatie, waarbij de externe klachtencommissie is georganiseerd.

## 6. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht vastgesteld op 29 december 2014 en kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de klachtencommissie en de klachtenbemiddelaars).

Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht zorgt voor een ruime bekendmaking van de regeling complimenten en klachten. Onze buurtteammedewerkers informeren klanten over de regeling in hun standaarduitleg over de werkwijze van het buurtteam. De regeling complimenten en klachten is te vinden op [www.buurtteamsutrecht.nl](http://www.buurtteamsutrecht.nl).

### 6.1. Versiebeheer

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Auteur</i>	<i>Wijziging</i>
0.1	15 december 2014	JB	Initiatie
1.0	29 december 2014	JB	Vastgesteld
1.1	19 februari 2015	JB	Review
1.2	12 mei 2015	JB	Tekstuele wijziging
1.3	15 januari 2016	JB	Aanpassing adresgegevens
2.0	8 januari 2018	JB & KD	Volledige review, verandering van externe klachtencommissie



© januari 2018