

## COMPLIMENT OF KLACHT

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!

Met uw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons. Als iets beter kan of niet goed gaat, bespreken we dat ook graag met u. U kunt ons feedback geven of een klacht indienen. We gaan graag samen met u in gesprek om onze organisaties te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen.

In dit document kunt u de [Regeling Complimenten en Klachten](#) van Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht lezen.

## INHOUD

Compliment, klacht of bezwaar .....	3
Een compliment of klacht indienen .....	4
Van complimenten en klachten willen we leren .....	8
Externe klachtencommissie.....	9
Overige belangrijke informatie .....	11
Begripsomschrijvingen.....	12

## VERSIEBEHEER

Datum	Auteur	Versie	Wijziging
15-12-2014	Jacqueline Bakker	0.1	Initiatie
29-12-2014	Jacqueline Bakker	1.0	Vastgesteld
19-2-2015	Jacqueline Bakker	1.1	Review
12-5-2015	Jacqueline Bakker	1.2	Tekstuele wijziging
15-1-2016	Jacqueline Bakker	1.3	Aanpassing adresgegevens

## COMPLIMENT, KLACHT OF BEZWAAR

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.

Wanneer is er sprake van een klacht en wanneer van een bezwaar?

### 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.

### Bezwaar

U kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit.

De besluiten over de toekenning van een maatwerkvoorziening (WMO) neemt het buurtteam namens het college van Burgemeester en Wethouders van Utrecht. De buurtteamorganisatie heeft daarvoor een formeel mandaat gekregen van het college van B en W. Tegen besluiten van een overheidsorgaan, zoals het college van B en W, kan op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Wilt u meer weten over het indienen van een bezwaar, dan kunt u terecht bij de gemeente of uw buurtteam.

## EEN COMPLIMENT OF KLACHT INDIENEN

U kunt op verschillende manieren uw compliment of klacht uiten.

### 1. Uw compliment of klacht uiten

#### 1.1 Een compliment of klacht uiten bij uw buurtteam

U kunt een compliment geven of klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. U kunt uw compliment of klacht persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail uiten.

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

#### 1.2 Een compliment of klacht uiten bij de klachtenfunctionaris

U kunt uw compliment of klacht ook uiten bij de klachtenfunctionaris. U kunt uw compliment of klacht schriftelijk per post of via e-mail uiten.

*Contactgegevens van de klachtenfunctionaris:*

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

U kunt uw compliment of klacht ook mailen:

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

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

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

Daarnaast kunt u uw klacht voorleggen aan de externe onafhankelijke klachtencommissie. U kunt uw klacht schriftelijk per post of via e-mail uiten. Bezwaren worden niet door de klachtencommissie in behandeling genomen.

*Contactgegevens van de klachtencommissie:*

Klachtencommissie Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht  
P/a Marco Pololaan 71  
3526 GA Utrecht

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

Met als onderwerp: klachtencommissie

### 2. Uw compliment of klacht bespreken

Nadat u uw compliment of klacht hebt geuit, wordt er zo snel mogelijk met u contact opgenomen. In geval van een klacht wordt u uiterlijk binnen 1 week uitgenodigd voor een gesprek met degene aan wie de klacht is gericht. Indien dit gewenst is, is de betreffende leidinggevende of de klachtenfunctionaris bij dit gesprek aanwezig.

Tijdens dit gesprek wordt de klacht besproken en zoeken we met elkaar naar een gepaste oplossing. We maken van dit gesprek een kort verslag, met daarin de met elkaar gemaakte afspraken en een afspraak voor een vervolggereg. Alle aanwezigen krijgen een kopie van het verslag. In principe vindt dit gesprek bij uzelf thuis plaats.

We hopen dat uw klacht na het gesprek naar tevredenheid is opgelost. Als dit niet het geval is, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie. Ook als u niet eerst een gesprek wilt, kunt u uw klacht indienen bij de klachtencommissie.

### **3. Uw klacht indienen bij de klachtencommissie**

U dient de klacht zo snel mogelijk (binnen 6 maanden) na het ontstaan van de klacht in bij de klachtencommissie. Bij de klachtencommissie kan een klacht alleen schriftelijk worden ingediend. Om uw klacht zo snel mogelijk in behandeling te kunnen nemen, is het belangrijk voldoende informatie te geven aan de klachtencommissie.

Beschrijf in ieder geval de volgende gegevens in uw klacht:

- 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;
- Een omschrijving van de klacht en de naam van de betrokken medewerker (of buurtteam);
- Beschrijft u wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u uw klacht al kenbaar gemaakt binnen Buurtteamorganisatie Sociaal Utrecht? Is uw klacht al intern door de organisatie behandeld?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Bij het indienen van een klacht is het ook noodzakelijk dat u schriftelijk toestemming geeft dat de klachtencommissie en de beklagde de (persoons-) gegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien en/of opvragen.

Bij het opstellen van uw klacht kunt u hulp vragen aan een onafhankelijke cliëntenondersteuner van U Centraal.

#### **3.1 U ontvangt een ontvangstbevestiging van de klachtencommissie**

De secretaris van de klachtencommissie stuurt u binnen 8 werkdagen een ontvangstbevestiging van de klacht. Deze ontvangstbevestiging wordt ook verstuurd aan de beklagde.

Het is mogelijk dat de secretaris u om extra informatie vraagt om vast te kunnen stellen of de commissie uw klacht in behandeling kan nemen.

#### **3.2 Wellicht is bemiddeling mogelijk**

Als de klachtencommissie een klacht ontvangt, waarbij nog niet is gezocht naar een oplossing, wordt bekeken of bemiddeling wellicht mogelijk is. De secretaris van de klachtencommissie neemt in dat geval contact met u op om de mogelijkheden te bespreken.

### 3.3 Hoor en wederhoor

Voordat de klachtencommissie tot haar oordeel komt, wordt bij de klager en de beklagde hoor en wederhoor toegepast. De klachtencommissie stelt de beklagde in de gelegenheid om schriftelijk te reageren op de klacht. Als daaraan behoefte is, organiseert de klachtencommissie een tweede schriftelijke of mondelinge ronde.

Eventueel kan de klachtencommissie ook een mondelinge behandeling van de klacht organiseren, waarbij beide partijen de gelegenheid krijgen hun standpunt mondeling toe te lichten.

### 3.4 De uitspraak van de klachtencommissie

De klachtencommissie komt zo snel mogelijk (binnen 30 dagen na het hoor en wederhoor) tot een oordeel. In uitzonderlijke gevallen kan van deze termijn worden afgeweken. De klachtencommissie deelt de redenen en een nieuwe termijn mee aan de klager, beklagde en de organisatie.

De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, als:

- Dezelfde klacht van dezelfde klager al door de klachtencommissie is behandeld;
- De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is
- De klacht niet binnen zes maanden na het ontstaan wordt ingediend.

Het oordeel van de klachtencommissie kan zijn:

- De klacht is ongegrond;
- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De klacht is gegrond.

In iedere uitspraak schrijft de klachtencommissie:

- de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
- de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
- de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
- het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
- de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
- de mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan;
- eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt gemotiveerd en zo nodig voorzien van aanbevelingen. De klachtencommissie stuurt het oordeel naar de klager, de beklagde en/of Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht.

### 3.5 Reactie Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht laat, binnen 1 maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, schriftelijk weten aan de klager, beklagde en de klachtencommissie welke maatregelen getroffen zullen worden. Tevens wordt een afspraak gemaakt voor een vervolgesprek.

In uitzonderlijke gevallen kan van deze termijn worden afgeweken. Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht kan hiervoor een gemotiveerd verzoek indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie beslist hierover.

#### **4 Vervolggesprek**

Tijdens het vervolggesprek bespreken we of de met elkaar gemaakte afspraken zijn nagekomen en of de klacht volledig en naar tevredenheid is opgelost. Indien nodig maken we nieuwe afspraken met elkaar.

#### **5 Intrekken van de klacht**

U kunt te allen tijde uw klacht intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie, kunt u dit schriftelijk melden bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van uw klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen. Als u uw klacht heeft ingediend bij het buurtteam of de klachtenfunctionaris, dan kunt u uw klacht schriftelijk intrekken bij de klachtenfunctionaris.

Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan de klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

## VAN COMPLIMENTEN EN KLACHTEN WILLEN WE LEREN

### Jaarverslag van de klachtencommissie

De klachtencommissie maakt jaarlijks voor 1 april 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.

### Verslag van de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris stelt ieder kwartaal een verslag op. In dit verslag staan:

- Het aantal complimenten en klachten dat bij Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht is ingediend;
- Het aantal klachten dat bij de externe klachtencommissie is ingediend;
- De aard en inhoud van deze complimenten en klachten;
- De uitspraken die gedaan zijn over de complimenten en klachten;
- Maatregelen die getroffen zijn n.a.v. de complimenten en klachten.

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

### Evalueren en verbeteren

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



## EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE

De directie van Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht heeft een externe onafhankelijke klachtencommissie benoemd.

### Samenstelling van de klachtencommissie

De klachtencommissie is zo samengesteld, dat de commissie altijd een deskundige en zorgvuldige beslissing op een klacht kan nemen. De klachtencommissie bestaat uit minimaal drie en maximaal vijf leden, waaronder een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.

De voorzitter (of zijn plaatsvervanger) is onafhankelijk en niet in dienst van of werkzaam voor Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht of Includio. In de klachtencommissie is juridische kennis en kennis op het gebied van zorg- en welzijn geborgd.

Voor de leden worden zo mogelijk plaatsvervangers aangesteld.

### Onafhankelijkheid

Alle leden van de klachtencommissie worden benoemd op persoonlijke titel. De klachtencommissie neemt alle besluiten zonder overleg met personen of organisaties buiten de klachtencommissie.

### Regeling Complimenten en Klachten

De klachtencommissie werkt volgens deze Regeling Complimenten en Klachten.

### De klachtencommissie is onpartijdig

In principe wordt iedere klacht door de voltallige klachtencommissie behandeld, maar tenminste door de voorzitter en een lid van de klachtencommissie.

### Partijdigheid

Als de klager vindt dat één van de leden van de klachtencommissie partijdig is, kan de klager dit aangeven aan de klachtencommissie. De klager geeft hierbij aan waarom hij dit vindt. Ook een lid van de klachtencommissie kan het aangeven als hij één van de andere leden partijdig vindt. De klachtencommissie besluit of het betreffende lid deelneemt aan de behandeling van de klacht of dat zijn vervanger dit doet. In het geval een lid van de klachtencommissie is vervangen vanwege partijdigheid, legt de klachtencommissie daarover verantwoording af in het jaarverslag.

### Vergaderfrequentie

De klachtencommissie vergadert zo vaak als nodig is om klachten snel en goed te behandelen en alle andere taken van de klachtencommissie uit te voeren. De klachtencommissie vergadert minimaal één keer per jaar. Alle vergaderingen vinden plaats achter gesloten deuren.

### Benoemingstermijn van de klachtencommissie

Alle leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar.

Zij zijn maximaal 1 keer herbenoembaar. De klachtencommissie stelt een rooster op met daarin het aan- en aftreden van alle leden. Er wordt naar gestreefd om de continuïteit en kennis zoveel mogelijk te waarborgen.

#### **Beëindiging lidmaatschap van de klachtencommissie**

Het lidmaatschap van een lid van de klachtencommissie eindigt:

- Als de benoemingstermijn van een commissielid verloopt;
- Als een commissielid op eigen verzoek stopt.

## OVERIGE BELANGRIJKE INFORMATIE

### Geheimhouding

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 Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht.

Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat de beklagde en de klachtencommissie de (persoons-) gegevens van de zaak waarover de klacht gaat kunnen inzien. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht zal de secretaris u vragen hiervoor schriftelijk toestemming te verlenen.

### Archivering en bewaartermijn klachtendossier

De klachtencommissie bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard.

De klachtenfunctionaris van Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de klant bewaard.

### Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de beklagde. Dit geldt niet ten aanzien van eventuele kosten, die het invoeren van bijstand met zich meebrengt. Hiervoor gelden specifieke voorwaarden. Informeer hiernaar bij onze klachtenfunctionaris.

### Communicatie met betrekking tot de Regeling Complimenten en Klachten

Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht zorgt voor een ruime bekendmaking van deze Regeling Complimenten en Klachten. Onze buurtteammedewerkers informeren klanten over de Regeling Complimenten en Klachten in hun standaarduitleg over de werkwijze van het buurtteam.

De Regeling Complimenten en Klachten is te vinden op [www.buurteamsutrecht.nl](http://www.buurteamsutrecht.nl).

### Vaststelling en wijziging regeling

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

## BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

- *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.
- *Klant*  
De klant is de natuurlijke persoon aan wie Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht maatschappelijke ondersteuning verleent of heeft verleend.
- *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.
- *Beklaagde*  
De beklagde is de persoon waarover geklaagd wordt. De klacht kan gaan over het handelen of het nalaten ervan van die persoon.
- *Klachtenfunctionaris*  
De klachtenfunctionaris is de persoon die zich binnen Buurteamorganisatie Sociaal Utrecht bezighoudt met de opvang van klachten van klanten. De klachtenfunctionaris informeert klanten, medewerkers en derden over de regeling. De klachtenfunctionaris kan helpen bij het opstellen van de schriftelijke klacht en bij bemiddeling. Daarnaast maakt de klachtenfunctionaris jaarlijks een verslag.
- *Klachtencommissie*  
Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren.