

Regeling Klachten & Complimenten

1. Inleiding

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

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. U kunt uw bezwaren indienen bij de gemeente. Dit kunt u [hier](#) doen. 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 Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

Indien een medewerker bij ons uit dienst is, kan hier geen klacht over ingediend worden. Wel kan dan de organisatie in zulke gevallen als beklagde worden aangemerkt.

In deze regeling kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht of compliment 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! U kunt uw compliment mondeling, schriftelijk per post of via e-mail geven.

Per e-mail

klacht@buurtteamsvolwassenen.nl

Per post

Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen
Postbus 144
3100 AD SCHIEDAM

Overige contactgegevens vindt u op onze website: www.buurtteamsvolwassenen.nl

3. Klacht

Een klacht is uiting van onvrede. Het kan gaan over de bejegening of u gelijkwaardig en respectvol behandeld bent. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen 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:
 - Feiten, gedragingen 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 één van de medewerkers van Buurtteams Volwassenen Nijmegen?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

Uw ontevredenheid bespreken met Buurtteams Volwassenen Nijmegen

Als u ontevreden bent, 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.

Een klacht indienen

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. Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Per e-mail

klacht@buurtteamsvolwassenen.nl

Per post

Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen
Postbus 144
3100 AD SCHIEDAM

Externe klachtencommissie Quasir

Komt u er samen met ons niet uit? Dan kunt u uw klacht ook indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. De directie heeft een externe onafhankelijke klachtencommissie benoemd bij Quasir. Met deze externe klachtencommissie willen wij 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 Buurtteams Volwassenen Nijmegen;
- 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 Buurtteams Volwassenen Nijmegen.

Klachtenreglement Quasir

Quasir heeft een eigen klachtenreglement, dat te lezen is op 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.

De klachtencommissie van Quasir:

- Registreert uw klacht en neemt de klacht in behandeling;
- Beoordeelt of uw klacht ontvankelijk is;
- Beoordeelt of de klacht voldoet aan de voorwaarden en in behandeling genomen kan worden;
- Onderzoekt uw klacht.

Voor het onderzoek verzamelt de klachtencommissie relevante feiten, e-mails en documenten. Zij horen en wederhoren u, de persoon waarover de klacht gaat en eventueel andere betrokkenen. De klachtencommissie toetst alle ontvangen informatie, beoordeelt de klacht en doet een uitspraak.

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

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.

Per e-mail

ambtelijksecretaris@quasir.nl

t.a.v. ambtelijk secretaris Quasir Klachtencommissie

Per post

Quasir Klachtencommissie

t.a.v. ambtelijk secretaris

Postbus 1021

7940 KA Meppel

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 een medewerker, dan kunt u uw klacht bij deze medewerker schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan uw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

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 klantdossier.

4. Monitoren en leren

Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen neemt halfjaarlijks een verslag op in de rapportage over klachten.

In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij Stichting Buurtteams Volwassenen Nijmegen 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.

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