

Complimenten- en klachtenregeling



Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| 1. Inleiding: compliment, klacht of bezwaar | 3 |
| 2. Compliment | 4 |
| 2.1. Hoe kunt u uw compliment geven? | 4 |
| 3. Klacht | 5 |
| 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 klachtendossiers | 8 |
| 3.9. Geheimhouding..... | 8 |
| 4. Monitoren en leren..... | 9 |
| 4.1. Jaarverslag van de externe klachtencommissie | 9 |
| 4.2. Verslag klachten Stadsteam Back Up | 9 |
| 4.3. Evalueren en verbeteren..... | 9 |
| 5. Woordenlijst | 10 |
| 6. Vaststelling en wijziging regeling | 11 |
| 6.1. Versiebeheer | 11 |



1. Inleiding: compliment, klacht of bezwaar

Stadsteam Back Up biedt laagdrempelige ondersteuning aan alle Utrechters die dakloos zijn of het dreigen te worden. We bieden ondersteuning vanuit de overtuiging dat het aanspreken van de eigen kracht stimuleert om verandering in zijn of haar situatie te brengen. Daarom gaan we uit van de wensen en mogelijkheden van elk individu.

Voor Stadsteam Back Up 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. U kunt ons feedback geven 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 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 Stadsteam Back Up of de manier waarop begeleiding geboden wordt.

In deze regeling complimenten en klachten kunt u lezen wat u kunt doen als u een compliment of 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@stadsteambackup.nl

Per post

Stadsteam Back Up

Beneluxlaan 2

3527 HT Utrecht



3. Klacht

3.1. Wat is een klacht?

Een klacht is een 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 Stadsteam Back Up 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 verstrekt 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 Stadsteam Back Up of bij uw stadsteammedewerker?

Wat wilt u bereiken met uw klacht?

3.2. Hoe wordt uw klacht behandeld?

Uw ontevredenheid bespreken met het Stadsteam Back Up

Als u ontevreden bent over het Stadsteam Back Up, 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 Stadsteam Back Up

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 Stadsteam Back Up neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Uw klacht indienen bij de klachtenadviseur

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenadviseur. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en vervolgens wordt uw klacht in behandeling genomen. De klachtenadviseur helpt u bij uw klacht. Samen bespreekt u:

- Of het mogelijk is om met Stadsteam Back Up in gesprek te gaan
- Of de klachtenadviseur u daarbij kan adviseren
- Of iemand kan bemiddelen tussen u en Stadsteam Back Up



De klachtenadviseur bekijkt uw kant van het verhaal, maar ook 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 een klachtenbemiddelaar.

De klachtenadviseur registreert uw klacht in een klachtendossier. Dit dossier staat los van uw klantdossier.

Uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie Quasir

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.

3.3. Hoe kunt u uw klacht indienen?

Een klacht uiten bij Stadsteam back Up

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. Stadsteam Back Up zal contact met u opnemen om in gesprek te gaan. Samen zoekt u naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Contactgegevens van Stadsteam Back Up vindt u op onze website: <https://www.incluzio.nl/stadsteambackup>

Een klacht uiten bij de klachtenadviseur

Lukt het u niet om uw klacht met Stadsteam back Up te bespreken? Dan kunt u uw klacht ook uiten bij de klachtenadviseur. Dit kunt u schriftelijk per post of via e-mail doen.

Per e-mail

klachten@stadsteambackup.nl

Per post

Stadsteam Back Up
t.a.v. Klachtenadviseur
Beneluxlaan 2
3527 HT 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

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 Stadsteam Back Up, 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 Stadsteam Back Up en niet tevreden bent over de uitkomst of gang van zaken.

Klantondersteuning is niet verbonden aan Stadsteam Back Up en kost u niets.

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

3.5. Externe klachtencommissie Quasir

De directie van Stadsteam Back Up heeft een externe onafhankelijke klachtencommissie benoemd bij Quasir. Met deze externe klachtencommissie wil Stadsteam Back Up 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 Stadsteam Back Up
- 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 Stadsteam Back Up.

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.



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 Stadsteam Back Up of bij de klachtenadviseur, 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 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 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 klantdossier.

3.9. Geheimhouding

De klachtenadviseur, 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 Stadsteam Back Up.



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 klachten Stadsteam Back Up

Stadsteam Back Up neemt jaarlijks een verslag op in de jaarrapportage. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij Stadsteam Back Up 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 Stadsteam Back Up of een persoon die voor Stadsteam Back Up 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 Stadsteam Back Up 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 Stadsteam back Up vastgesteld op 31 december 2020 en kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de klachtencommissie en de klachtenbemiddelaars).

Stadsteam back Up zorgt voor een ruime bekendmaking van de regeling complimenten en klachten. Onze stadsteammedewerkers informeren klanten over de regeling in hun standaarduitleg over de werkwijze van stadsteam Back Up. De regeling complimenten en klachten is te vinden op www.stadsteambackup.nl

6.1. Versiebeheer

| <i>Versie</i> | <i>Datum</i> | <i>Auteur</i> | <i>Wijziging</i> |
|---------------|------------------|---------------|------------------|
| 0.1 | 11 december 2020 | KvdB | Initiatie |
| 1.0 | | KvdB | Vastgesteld |

