

Klachtenreglement Buurtteam Amsterdam Centrum

Inleiding

Buurtteam Amsterdam Centrum heeft cliënttevredenheid hoog in het vaandel staan. Toch kan er in het werk iets misgaan en dat kan leiden tot ontevredenheid bij de cliënt. Dit klachtenreglement beschrijft op welke wijze Buurtteam Amsterdam Centrum omgaat met uitingen van ontevredenheid en klachten.

Bij het afhandelen van klachten en uitingen van ontevredenheid hanteert Buurtteam Amsterdam Centrum de volgende uitgangspunten:

1. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Buurtteam Amsterdam Centrum, wordt aangemerkt als een gedraging van de organisatie.
2. Klachtbehandeling is oplossingsgericht, en doet recht aan alle partijen.
3. Een deel van de werkzaamheden van Buurtteam Amsterdam Centrum is een gedelegeerde overheidstaak. Dit houdt in dat de klachtenprocedures moeten voldoen aan de eisen van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Deze eisen betreffen o.a. termijnen, de wijze van informatieverzameling (hoor en wederhoor), onafhankelijkheid en verslaglegging.
4. De klachtenregeling is laagdrempelig. Een mondelinge klacht is dus ook een klacht. Het klachtenreglement zal ruim worden gepubliceerd.
5. De klachten worden zo veel mogelijk intern afgehandeld. Indien een interne behandeling niet mogelijk is wordt de klager verwezen naar de Ombudsman Metropool Amsterdam.
6. De klachtenbehandelaar is de eigenaar van het klachtenproces. Een klacht wordt zo dicht mogelijk bij de uitvoering of waar de klacht ontstaan is, behandeld. Dit om de oplossingsgerichtheid en het lerende effect te bevorderen.
7. Het klachtonderzoek zal onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden.

1. Begripsomschrijvingen

Artikel 1.

1. **De instelling:** Coöperatie Buurtteam Amsterdam Centrum.
2. **Bestuur:** het orgaan van de stichting, als genoemd in 1.1, dat de hoogste zeggenschap in de instelling heeft.
3. **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij is behandeld door de instelling of door een medewerker van de instelling. Een klacht kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt.
4. **Klaagschrift:** het schriftelijk tot uiting brengen van een klacht.
5. **Beklaagde:** diegene of datgene waar een klacht over is ingediend.
6. Client en Klager:
 - 6.1. **Cliënt:** degene die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van het aanbod van de instelling.
 - 6.2. **Klager:** een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de instelling, die een klacht voorlegt aan de Klachtencoördinator of voorgelegd wil zien aan de Klachtencommissie.
7. **Medewerker:** een persoon werkzaam in de instelling, hetzij in dienst van, hetzij op vrijwillige basis verbonden aan de instelling, inclusief de personen die in de instelling (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de instelling diensten verlenen aan cliënten.

8. **Klachtencoördinator:** een persoon binnen Buurteam Amsterdam Centrum die zorgt dat de klacht in behandeling wordt genomen, bepaalt wie de klacht behandelt en bewaakt dat klachten tijdig, volledig en zorgvuldig worden afgehandeld. De klachtencoördinator rapporteert periodiek.
9. **Klachtenbehandelaar:** een teamleider die invloed heeft op het proces waar de klacht betrekking op heeft. Het is de persoon die de juistheid van de klacht van de cliënt kan onderzoeken en door bemiddeling of directe interventie het knelpunt achter de klacht kan oplossen. De behandelaar is bevoegd om afspraken met beklagde(n) en/of andere betrokkenen te maken zodat vervolgacties uitgevoerd zullen worden. De klachtenbehandelaar rapporteert terug aan de klachtencoördinator.

2. Melding van een klacht

Artikel 2.

1. Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
 - de cliënt;
 - zijn wettelijke vertegenwoordiger;
 - zijn nabestaanden tot en met de tweede graad;
 - personen die door de cliënt zijn gemachtigd.
2. Elke klager (en degenen over wie wordt geklaagd) kan zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een deskundige of vertrouwenspersoon

2.1 Melding Informele Klacht

Artikel 4.

1. De melding van een informele klacht vindt plaats op het moment dat de klager zijn klacht mondeling indient bij een medewerker.
2. De medewerker probeert de klager direct te woord te staan. Indien dit niet mogelijk is, dan maakt de medewerker een afspraak binnen 5 werkdagen om de klacht te bespreken.
3. De medewerker helpt de klager met het verwoorden van zijn klacht en onderzoekt op welke wijze de klacht verholpen kan worden.
4. Indien de klager niet tevreden is met de oplossing, wordt deze geïnformeerd over de klachtenprocedure.
5. Informele klacht wordt door medewerker geregistreerd.

2.2 Melding Formele klacht

Artikel 5.

1. De melding van een formele klacht vindt plaats op het moment dat informele afhandeling niet afdoende is en dat de klacht onderzocht moet worden. Client dient klacht schriftelijk in te dienen.
2. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - Naam en adres van klager
 - Dagtekening
 - Omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gericht.
3. Een schriftelijke klacht kan als volgt worden ingediend:
 - Per post:
Buurteam Amsterdam Centrum
t.a.v. klachtencoördinator
Kloveniersburgwal 43
1011 JW Amsterdam
 - Per email: klachten@buurteamamsterdamcentrum.nl of info@buurteamamsterdamcentrum.nl
 - Via de website: www.buurteamamsterdam.nl/centrum
 - Afgeven aan een medewerker op een van onze vestigingen.
4. Formele klachten worden direct door de betrokken medewerkers doorgestuurd naar de klachtencoördinator.
5. Schrijven van klanten waarvan niet duidelijk is of het een klacht betreft, worden aan de bestuurder ter beoordeling voorgelegd.

6. De klachtencoördinator registreert de klacht en vermeldt hierbij waar de klacht betrekking op heeft.
7. De klachtencoördinator legt van iedere klacht een dossier aan waarin alle correspondentie wordt bewaard.
8. De klachtencoördinator beoordeelt of de klacht meerdere afdelingen betreft en bepaalt in dat geval samen met de bestuurder en -eventueel in afstemming met de klager- op welke wijze de klacht in behandeling wordt genomen.
9. De klachtencoördinator beoordeelt wie de klacht behandelt. De behandeling van een klacht vindt in principe zo dicht mogelijk plaats bij de plek waar de klacht ontstaan is. De behandelaar van de klacht is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de klacht.

Artikel 6

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van het klaagschrift binnen twee weken na ontvangst.

De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- a) de datum waarop de klacht is ontvangen;
- b) de termijn waarbinnen de klacht zal worden afgehandeld;
- c) de naam en het telefoonnummer van de klachtbehandelaar;
- d) de procedure van hoor en wederhoor;
- e) de mogelijkheid om de tekst van de klachtregeling op te vragen

3. Behandeling formele klachten

Artikel 7

1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.
2. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtencoördinator of een teamleider, dan geschiedt de behandeling door de bestuurder.

Artikel 8.

1. Buurtteam Amsterdam Centrum is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a) waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 5 en volgende is behandeld;
 - b) die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
 - c) zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Buurtteam Amsterdam Centrum is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Artikel 9

Aan de beklagde wordt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij meegezonden stukken verstrekt door de klachtenbehandelaar.

Artikel 10

1. De klachtenbehandelaar stelt de klager en beklagde, in de gelegenheid te worden gehoord. In overleg met betrokkene kan het horen telefonisch plaatsvinden.

2. Van het horen van de klager en beklagde kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien betrokkenen hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt door de klachtenbehandelaar.

Artikel 11

1. De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtenbehandelaar kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan, aan de klager en beklagde door de klachtenbehandelaar.

Artikel 12

1. De klachtenbehandelaar stelt zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht op schrift. Zijn rapportage bevat de volgende elementen:
 - a. Een samenvatting van de klacht.
 - b. De aangetroffen bevindingen.
 - c. Een gemotiveerd oordeel over de klacht.
 - d. Eventuele conclusies die getrokken zijn.
2. De klachtenbehandelaar stelt klager en beklagde schriftelijk in kennis van het eindoordeel

Artikel 13

1. De klachtencoördinator draagt zorg voor de registratie van de bij hem ingediende klachten. Klachtendossiers worden twee jaar bewaard en daarna vernietigd.

Inschakelen Ombudsman

Artikel 14

1. Indien klachten niet intern of naar tevredenheid afgehandeld kunnen worden, informeert de Klachtenbehandelaar de klager over de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Gemeentelijke Ombudsman.
2. De klager kan zijn klacht als volgt bij de Gemeentelijke Ombudsman indienen:
 - a. Via website: www.ombudsmanmetropool.nl klachtenformulier
 - b. Telefoon: 020 – 625 9999
 - c. Email: info@ombudsmanmetropool.nl
 - d. Bezoekadres: Jacob Bontiusplaats 9, 1018 LL Amsterdam
 - e. Postadres: Postbus 2119, 1000 CC Amsterdam

Artikel 15.

1. Documenten met betrekking tot de hulpverlening kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden verstrekt aan de Ombudsman.
2. De instelling is verplicht de overige documenten die betrekking hebben op de klacht ter inzage aan te bieden aan de Ombudsman.

Artikel 16.

1. De bestuurder aanvaardt de adviezen van de Ombudsman als zwaarwegende adviezen en kan hiervan schriftelijk gemotiveerd afwijken.
2. De bestuurder deelt de klager en de Ombudsman binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de Ombudsman, schriftelijk (per aangetekende post) mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De bestuurder wijst de klager in deze brief op eventuele alternatieven.

4. Analyse en rapportage

Artikel 17.

1. Iedere klacht wordt geanalyseerd door het MT teneinde herhaling te voorkomen. De klachten worden tevens (anoniem) besproken in de teams om het lerend vermogen te bevorderen.
2. De bestuurder stelt drie keer per jaar een verslag op waarin het aantal en de aard van de door de Klachtencommissie c.q. Ombudsman behandelde klachten geanonimiseerd worden aangegeven.
3. De bestuurder zendt het verslag zo spoedig mogelijk aan de geëigende instanties.