

Inhoud

Woordenlijst.....	2
1. Inleiding: compliment, klacht of bezwaar	3
1.1. Regeling Complimenten en Klachten	3
1.2. Wanneer is er sprake van een bezwaar?	3
1.3. Wanneer is er sprake van een klacht?.....	3
2. Compliment	3
2.1. Hoe geef je een compliment?	3
3. Klacht.....	4
3.1. Wat is een klacht?	4
3.2. Hoe behandelen wij jouw klacht?	4
3.3. Hulp nodig? Onafhankelijke klantondersteuning.....	6
4. Overige belangrijke informatie	7
4.1. Toestemming tot inzage in persoonsgegevens.....	7
4.2. Beheer klachtendossier	7
4.3. Geheimhouding.....	7
4.4. Intrekken van je klacht.....	7
4.5. Kosten	7
5. Monitoren en leren	7
5.1. Jaarverslag van de externe klachtencommissie	7
5.2. Verslag klachten VanHier Haarlem.....	7
5.3. Evalueren en verbeteren	8
6. Contactgegevens m.b.t. klachten.....	8
6.1. Jouw eigen wijkteam	8
6.2. Functionaris klachtbehandeling	8
6.3. Externe onafhankelijke klachtencommissie.....	8
6.4. Onafhankelijke klantondersteuning	8
7. Vaststelling en wijziging regeling	8
7.1. Versiebeheer.....	9

Woordenlijst

Externe klachtencommissie	Onafhankelijke en externe klachtencommissie die is ingesteld om klachten te onderzoeken en daarover te oordelen en te adviseren.
Functionaris Klachtbehandelaar	De medewerker die zich binnen VanHier Haarlem bezighoudt met de behandeling van klachten van klanten. Deze medewerker is hiervoor door de directeur/bestuurder aangewezen.
Klacht	Een klacht is uiting van onvrede over een handeling of het nalaten van een handeling. Dit kan betrekking hebben op VanHier Haarlem of een persoon die voor VanHier Haarlem 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 VanHier Haarlem 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.

1. Inleiding: compliment, klacht of bezwaar

VanHier Haarlem is er voor iedereen in Haarlem. Je kunt bij ons terecht voor vragen op het gebied van wonen, werk, geld, ontmoeten, zorg, opvoeden, dagbesteding en vervoer. We bieden een luisterend oor en gaan samen met jou, en waar mogelijk met mensen uit jouw omgeving, op zoek naar een antwoord of oplossing.

1.1. Regeling Complimenten en Klachten

Medewerkers van VanHier Haarlem doen hun best je zo goed mogelijk te helpen. Doen we het goed? Dan horen we dat graag. Met jouw compliment weten we dat we het goed doen en dat motiveert ons.

Als in onze organisatie of rond jouw hulpverlening iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat ook graag met je. Het kan ook voorkomen dat je het niet eens bent met een besluit dat is genomen. Je kunt ons een reactie geven, bezwaar maken of een klacht indienen.

We gaan graag met je in gesprek om onze organisatie te verbeteren en doen ons best om jouw vertrouwen in ons te herstellen.

1.2. Wanneer is er sprake van een bezwaar?

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit. Je kunt een bepaalde beschikking wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kun je hiertegen bezwaar maken. Tegen besluiten kan altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend. Het bezwaar dien je in bij de gemeente Haarlem: [Een bezwaar indienen](#).

1.3. Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe je behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop je behandeld bent, of dat respectvol is. Het kan ook gaan over bereikbaarheid van de medewerker van VanHier Haarlem of de manier waarop je begeleid wordt.

In deze Regeling Complimenten en Klachten lees je wat je kunt doen als je een compliment of klacht hebt.

2. Compliment

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

2.1. Hoe geef je een compliment?

Je kunt jouw compliment ook schriftelijk per post of via e-mail geven.

Per e-mail

compliment@vanhierhaarlem.nl

Per post

Vanhier Haarlem
Postbus 4098
2003 EB Haarlem
telefoonnummer 023 212 52 00

Onze contactgegevens en die van jouw eigen wijkteam vind je op onze website:

www.vanhierhaarlem.nl

3. Klacht

3.1. Wat is een klacht?

Een klacht heeft altijd betrekking op hoe je behandeld bent. Het kan gaan over de manier waarop je behandeld bent, of dat respectvol is. Het kan ook gaan over bereikbaarheid van de medewerkervan VanHier Haarlem, of de manier waarop je begeleid wordt.

Wie kan een klacht indienen?

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

Kosten

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

Jouw klacht omschrijven

We willen je klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat je onderstaande gevraagde gegevens verstrekt als je een klacht indient.

- Je naam en adres, telefoonnummer en eventueel jouw e-mailadres
- Geef ook aan wie je 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 je klaagt
 - De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
- Beschrijf wat er tot nu toe met jouw klacht is gebeurd. Heb je je klacht al besproken met de betreffende medewerker?
- Wat wil je bereiken met jouw klacht?

3.2. Hoe behandelen wij jouw klacht?

Je ontevredenheid bespreken met de betreffende medewerker

Als je ontevreden bent over een medewerker of over VanHier Haarlem, willen wij daar graag met je over in gesprek. Vaak kan de ontevredenheid met een gesprek opgelost worden. Je bespreekt waar ergernissen zitten en wat je van elkaar verwacht. Samen maak je afspraken en kun je weer verder met elkaar. Zo voorkom je dat jouw ontevredenheid erger wordt.

Kom je er samen niet uit? Dan kun je een klacht indienen. Bij het indienen van een klacht kun je hulp inroepen van de onafhankelijke klantondersteuner via De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort. Meer informatie hierover vind je op [de website van onafhankelijke ondersteuners](#).

Je klacht indienen bij de betreffende medewerker

Je kunt je klacht uiten bij de persoon op wie de klacht betrekking heeft of de leidinggevende van die persoon. Dit kun je persoonlijk, telefonisch, schriftelijk per post of via e-mail doen. VanHier Haarlem neemt binnen 5 werkdagen contact met je op. Samen zoek je naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt.

Alle contactgegevens vind je op [onze website](#).

Je klacht indienen bij de functionaris klachtbehandeling

Je kunt je klacht indienen bij de functionaris klachtbehandeling. Dit kun je schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 5 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging en vervolgens wordt je klacht in behandeling genomen. De functionaris klachtbehandeling helpt je bij je klacht. Samen bespreek je:

- Of het mogelijk is om met de betreffende medewerker in gesprek te gaan
- Of de functionaris klachtbehandeling jou daarbij kan adviseren
- Of iemand kan bemiddelen tussen jou en de betreffende medewerker.

De functionaris klachtbehandeling bekijkt jouw kant van het verhaal, maar ook de kant van degene over wie de klacht gaat. Samen zoek je naar een oplossing die binnen de mogelijkheden ligt. Een van de oplossingen kan zijn, dat jij en de persoon waarover je klaagt, in gesprek gaan met elkaar onder begeleiding van een klachtenbemiddelaar.

De functionaris klachtbehandeling registreert je klacht in een klachtendossier. Dit dossier staat los van jouw klantdossier.

Contactgegevens

Per e-mail

klachten@vanhierhaarlem.nl

Per post

VanHier Haarlem
t.a.v. functionaris klachtbehandeling
Postbus 4098
2003 EB Haarlem

Je klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Je kunt je klacht indienen bij de externe onafhankelijke klachtencommissie. Dit kun je schriftelijk per post of via e-mail doen. Binnen 10 werkdagen ontvang je een ontvangstbevestiging.

De externe klachtencommissie:

- Registreert je klacht en neemt de klacht in behandeling

- Beoordeelt of je klacht ontvankelijk is
De klacht voldoet aan de voorwaarden en kan in behandeling worden genomen.
- Onderzoekt je klacht
Voor het onderzoek verzamelt de externe klachtencommissie relevante feiten, e-mails en documenten. Zij horen en wederhoren jou, 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 klachtencommissie doet geen uitspraken over financiële claims, bezwaarschriften of juridische aansprakelijkheid.

VanHier Haarlem heeft zicht aangesloten bij externe onafhankelijke klachtencommissie Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland. [Lees hier het reglement dat geldt voor de klachtencommissie.](#)

Contactgegevens

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland
p/a. A.N.M. Appel (secretaris)
Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem

T: 06 – 218 920 58

3.3. Hulp nodig? Onafhankelijke klantondersteuning

Als klant van VanHier Haarlem, kun je altijd een onafhankelijke klantondersteuner vragen om:

- informatie en advies over de aanvraagprocedure
- je te helpen om de ondersteuningsvraag onder woorden te brengen
- mee te gaan naar gesprekken
- ondersteuning als je al contact heeft gehad met het wijkteam en niet tevreden bent over de uitkomst of gang van zaken.

Klantondersteuning is niet verbonden aan VanHier Haarlem en kost je niets.

Wil je hulp bij het indienen van een klacht of de klachtafhandeling? Dan kun je voor onafhankelijke klantondersteuning terecht bij De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort. Meer informatie hierover vind je op: <https://onafhankelijkeondersteuners.nl/>

4. Overige belangrijke informatie

4.1. Toestemming tot inzage in persoonsgegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat je, 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 jou toestemming hiervoor.

4.2. Beheer klachtendossier

Van jouw klacht wordt een digitaal klachtdossier gemaakt. Hierin worden alle documenten en brieven met betrekking tot jouw klacht bewaard. Het dossier wordt bewaard in een beveiligde omgeving. Het klachtdossier wordt gedurende 2 jaar na afronding van de klacht bewaard. Het klachtdossier is niet gekoppeld aan jouw klantdossier.

4.3. Geheimhouding

De functionaris klachtbehandeling, 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 VanHier Haarlem.

4.4. Intrekken van je klacht

Je kunt je klacht altijd intrekken. Als je je klacht hebt ingediend bij de klachtencommissie, kun je dit schriftelijk aan hen doorgeven. De klachtencommissie stopt dan de behandeling van je klacht en deelt dit mee aan de betrokkenen. Als je je klacht hebt ingediend bij je Wijkteam of bij de functionaris klachtenbehandeling, dan kun je je klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan jouw klacht niet opnieuw in behandeling worden genomen.

4.5. Kosten

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

5. Monitoren en leren

5.1. 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.

5.2. Verslag klachten VanHier Haarlem

VanHier Haarlem neemt jaarlijks een verslag op in de jaarrapportage. In dit verslag staan:

- Het aantal klachten dat bij VanHier Haarlem 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.

5.3. 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.

6. Contactgegevens m.b.t. klachten

6.1. Jouw eigen wijkteam

Contactgegevens van je eigen wijkteam vind je op onze website: www.vanhierhaarlem.nl

6.2. Functionaris klachtbehandeling klachten@vanhierhaarlem.nl

VanHier Haarlem
t.a.v. functionaris klachtbehandeling
Postbus 4098
2003 EB Haarlem
telefoonnummer 023 212 52 00

6.3. Externe onafhankelijke klachtencommissie

Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening in Noord- en Zuid-Holland
p/a. A.N.M. Appel (secretaris)
Krokusstraat 47
2015 AE Haarlem

Telefoon: 06 – 218 920 58

6.4. Onafhankelijke klantondersteuning

De ondersteuners van Haarlem en Zandvoort
info@onafhankelijkeondersteuners.nl

Bel op werkdagen tussen 9.00-12.00 uur naar 088 - 65 228 88.

7. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie van VanHier Haarlem vastgesteld op 29 december 2022 en kan worden gewijzigd door de directie (op advies van de klachtencommissie, klachtenbemiddelaars en de functionaris klachtbehandeling).

VanHier Haarlem is voor actieve bekendmaking van de Regeling Complimenten en Klachten. Onze wijkteammedewerkers informeren klanten over de regeling in hun standaarduitleg over de werkwijze van VanHier Haarlem. De regeling complimenten en klachten is te vinden op

www.vanhierhaarlem.nl.

7.1. Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijziging
0.1	6 december 2022	GA & JB	Initiatie
1.0			Vastgesteld