

Klachtenregeling PIT 010

Colofon

Auteur: F. Smith

PIT 010 WMO Diensten

Bezoekadres

Grote Hagen 92
3078 RC Rotterdam

Postadres

Postbus 829
2501 CV Den Haag

t 070 - 460 02 46

e-mail: info@PIT010.nl

http: www.pit010.nl

PIT 010 WMO Diensten is een handelsnaam van B&A WMO Diensten B.V.

© Copyright B&A WMO Diensten B.V. 2019.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

B&A WMO Diensten B.V. is gevestigd in Den Haag, Amsterdam en Rotterdam.

21-8-2019 10:30:00

Inhoudsopgave

1	Verbeteren door klachten	4
2	Klacht indienen	4
3	Wij willen leren van uw klacht	5
4	Contactgegevens	6
5	Begrippenlijst	7

1 Verbeteren door klachten

Elk mens is ergens goed in. Geen enkel mens is goed in alles. Iedereen is (vol)waardig. De medewerkers van B&A WMO Diensten, alsmede haar dochterorganisaties Civic Amsterdam en PIT 010, helpen mensen hun eigen leven en het leven van anderen te verbeteren. Medewerkers van B&A doen hun uiterste best mensen te ondersteunen in het nemen van initiatieven.

Het kan voorkomen dat er dingen gebeuren die u als klant van B&A als onjuist of onterecht ervaart. Blijf niet rondlopen met uw onvrede, maar bespreek dit. Het beste kan dat met de medewerker op wie uw onvrede betrekking heeft, of bij diens leidinggevende. Wij gaan dan eerst zelf met u in gesprek, onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of we er samen uit kunnen komen.

Is dit niet het geval en blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht.

Klacht

Een klacht heeft betrekking op hoe u behandeld bent door B&A of een medewerker van B&A. In deze Klachtenregeling kunt u lezen wat u kunt doen als u een klacht heeft. We gaan zorgvuldig om met klachten. Een klacht biedt een kans om de dienstverlening van B&A te verbeteren. Daarmee kunnen we onze klanten in de toekomst nog beter van dienst zijn.

Voor klachten die te maken hebben met de werkwijze en besluiten van Sociale Wijkteams geldt de klachtregeling voor de Sociale Wijkteams in uw woonplaats. Deze kunt u vinden op de gemeentelijke website.

2 Klacht indienen

Een klacht indienen gebeurt altijd schriftelijk per post of via de website van onze organisatie. Vermeld hierin uw volledige naam, uw klacht en de datum van uw klacht. Er zijn verschillende manieren om uw klacht in te dienen.

1. Bespreek uw klacht eerst met de betreffende medewerker

Wanneer u niet tevreden bent over de bejegening of de ondersteuning door een medewerker van B&A of over de dienstverlening van B&A, vragen we u om dit met de betreffende medewerker te bespreken. Met elkaar zoeken we naar een gepaste oplossing. We hopen dat uw klacht na het gesprek naar tevredenheid is opgelost.

2. Klacht indien bij een leidinggevende

Komt u er samen met de medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de leidinggevende van de medewerker. Dat kan een manager of directeur zijn. De leidinggevende wil graag van u horen wat de aard van de klacht is en zal ook in gesprek gaan met de medewerker die het betreft. De leidinggevende kan besluiten u uit te nodigen voor een gezamenlijk gesprek met de betreffende medewerker, in aanwezigheid van de leidinggevende. We bespreken de klacht met elkaar en zoeken naar een passende oplossing. We hopen dat uw klacht na dit gesprek naar tevredenheid is opgelost.

3. Uw klacht indienen bij de externe klachtencommissie

Indien u zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kunt u zich wenden tot een neutrale klachtbehandelaar die niet betrokken is bij uw klacht. U kan uw klacht dan schriftelijk, per brief indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. De contactgegevens van de secretaris zijn als volgt:

*Klachtencommissie Maatschappelijke Dienstverlening Noord- en Zuid-Holland
t.a.v. het Secretariaat
Krokusstraat 47, 2015 AE Haarlem*

Deze commissie werkt volgens Reglement klachtrecht Maatschappelijke Dienstverlening Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht.

Vereisten schriftelijke klachtindiening

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen, zoals genoemd onder 2 en 3 hiervoor genoemd, is het belangrijk dat u voldoende informatie geeft. Beschrijf in ieder geval de volgende gegevens in uw klacht:

- Uw naam, adres en telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres;
- Geef ook aan wie u bent: klant, wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande;
- Een omschrijving van de klacht en de naam van de betrokken medewerker;
- Beschrijf wat er tot nu toe met uw klacht is gebeurd. Heeft u de klacht besproken met de medewerker en/of diens leidinggevende?
- Benoem wat u met het indienen van uw klacht wilt bereiken.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de secretaris klachtbehandeling van B&A WMO Diensten.

3 Wij willen leren van uw klacht

Een klacht bevat belangrijke informatie over de kwaliteit van de dienstverlening. Een klacht biedt een kans om de dienstverlening van B&A te verbeteren. Op basis van alle verslagen worden behandelde klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is worden verbeteringen doorgevoerd.

Jaaroverzicht

De externe klachtencommissie maakt jaarlijks een overzicht over het voorafgaande kalenderjaar. In dit jaarrapport klachten staat onder meer:

- Het aantal klachten dat bij de klachtencommissie is ingediend;
- De aard en de inhoud van deze klachten;
- De uitspraken die over deze klachten zijn gedaan;
- De aanbevelingen die gegeven zijn.

In dit jaaroverzicht worden geen persoonsgegevens opgenomen, die worden geanonimiseerd.

Geheimhouding

De functionaris klachtbehandeling en iedereen die verder bij een behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht.

Toestemming voor het verstrekken van meer informatie

De functionaris klachtbehandeling kan ter beoordeling van de klacht meer informatie inwinnen bij derden. Hiervoor wordt altijd vooraf schriftelijk toestemming gevraagd aan de klager en aan de beklagde of de leidinggevende.

Archivering en bewaartermijn meldingen en klachten

De klachtbehandelaar bewaart alle documenten met betrekking tot een klacht in een dossier. Een klachtendossier wordt 2 jaar in een gesloten (digitaal) archief bewaard.

Kosten procedure klachten

Aan de behandeling van klachten zijn voor de klager of de beklagde geen kosten verbonden. Dit geldt niet voor eventuele kosten die het inroepen van bijstand en advies met zich meebrengt. Deze komen voor eigen rekening van de klager.

Vaststelling en wijziging klachtenregeling

Deze regeling is door de het bestuur van B&A vastgesteld. Het bestuur kan deze regeling wijzigen of intrekken.

Communicatie klachtenregeling

B&A zorgt voor een passende bekendmaking van de 'Regeling klachten' aan klanten. De klachtenprocedure kunt u vinden op de volgende websites:

www.civicamsterdam.nl

www.pit010.nl

4 Contactgegevens

Secretaris klachtbehandeling van B&A

Mw. Fabienne Smith

Postbus 829

2501 CV Den Haag

f.smith@bagroep.nl

5 Begrippenlijst

Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door B&A of door een medewerker van B&A.

Klant: de natuurlijke persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van B&A. Ook opdrachtgevers en samenwerkingspartners worden tot de klanten van B&A gerekend.

Functionaris klachtenbehandeling: de medewerker die zich binnen B&A bezighoudt met de behandeling van klachten van klanten. Deze medewerker is hiervoor door de directeur/bestuurder aangewezen.

Klachtencommissie: de externe onafhankelijke commissie voor B&A die door het bestuur is aangewezen om klachten van klanten te onderzoeken, daarover te oordelen en daarover aanbevelingen te doen aan het bestuur.