

# Toelichting Klachtenregeling Delft Support BV

## Inhoud

|   |   |
|---|---|
| Inleiding .....                                       | 2 |
| Uitgangspunten en doel .....                          | 2 |
| Vragen en feedback.....                               | 2 |
| Klacht of bezwaar .....                               | 2 |
| Klachtenregeling.....                                 | 3 |
| Informele klachtenprocedure.....                      | 3 |
| Formele klachtenprocedure .....                       | 4 |
| Klachtbehandeling.....                                | 4 |
| Intrekken klacht.....                                 | 5 |
| Klachtdossier, inzage, privacy en geheimhouding ..... | 5 |
| Inzage en gegevens .....                              | 5 |
| Privacy en gegevensbescherming .....                  | 6 |
| Geheimhouding.....                                    | 6 |
| Nationale ombudsman .....                             | 6 |
| Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) .....       | 6 |

## Inleiding

Delft Support is de uitvoeringsorganisatie van de gemeente voor de Wmo, de jeugdhulp en de Participatiewet voor jongeren tot 27 jaar. Delft Support is er kortom voor alle inwoners van Delft met vragen op het gebied van zorg, jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning. De medewerkers van Delft Support doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Wij vinden het belangrijk om onze dienstverlening daar waar nodig te verbeteren. Dat kan niet zonder uw hulp. Als bij Delft Support of rond uw ondersteuning iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat graag met u. U kunt ons feedback geven, bezwaar maken of een klacht indienen. We gaan graag met u in gesprek om onze dienstverlening te verbeteren.

## Uitgangspunten en doel

In deze toelichting worden de belangrijkste bepalingen van de klachtenregeling beschreven en worden de uitgangspunten beschreven van waaruit wij handelen. Wij houden ons daarbij aan de wettelijke kaders. Deze staan beschreven in de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Delft Support hanteert de volgende uitgangspunten bij de behandeling van klachten:

- *Informeel en oplossingsgericht*  
Delft Support wil de klacht zoveel mogelijk behandelen vanuit een eenvoudig proces. Informeel waar het kan en met een oplossingsgerichte aanpak.
- *Toegankelijk en laagdrempelig*  
Delft Support vindt het belangrijk dat duidelijk is voor cliënten bij wie zij terecht kunnen. Het indienen van een uiting van onvrede moet laagdrempelig zijn en kan daarom zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. Een officiële klacht moet volgens de wet altijd schriftelijk ingediend worden.
- *Een luisterend oor*  
Goede communicatie is van belang om recht te doen aan klachten van cliënten. Dit betekent voor ons dat we ruimte bieden aan het verhaal van mensen en aandacht geven aan de behandeling van de klacht. Wij doen dit vanuit een open, respectvolle, betrokken en betrouwbare houding.

## Vragen en feedback

Het is belangrijk voor Delft Support om van u te horen hoe u onze dienstverlening ervaart. Doen wij wat u van ons verwacht? Leren van klachten is een belangrijk onderwerp in onze organisatie. We leren echter niet alleen van klachten, maar ook van vragen en feedback. Wilt u ons laten weten wat we goed hebben gedaan of waar we ook anderen mee zouden kunnen helpen?

### Waar kunt u terecht met suggesties, vragen en feedback?

- *Mondeling*  
Heeft u een contactpersoon dan kunt u uw vraag of feedback met uw contactpersoon bespreken.
- *Schriftelijk*  
Per e-mail. U kunt een bericht sturen naar [info@delftsupport.nl](mailto:info@delftsupport.nl). Bij het onderwerp graag vermelden dat het om een vraag of feedback gaat.

## Klacht of bezwaar

### Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Een klacht heeft betrekking op uw ontevredenheid over onze gedragingen. Het kan bijvoorbeeld gaan om de manier waarop er door Delft Support of een medewerker van Delft Support met u omgegaan is of de manier waarop de ondersteuning is geboden. Het kan ook gaan over bereikbaarheid, het ontvangen van onjuiste, te weinig of geen informatie of over verwachtingen.

## Klachtenregeling

Op de behandeling van klachten is de klachtenregeling Delft Support BV van toepassing. Mocht deze toelichting strijdig zijn met de klachtenregeling dan is de klachtenregeling Delft Support BV leidend. U kunt deze regeling vinden op onze website en kan u ook op verzoek worden toegezonden.

### **Wanneer is er sprake van een bezwaar?**

Een bezwaar is gericht tegen een besluit. U kunt bijvoorbeeld een bepaald besluit, waar u op had gehoopt, niet gekregen hebben of u bent het niet eens met de motivering van het besluit in de beschikking. Dan kunt u hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar dient u in bij de Gemeente Delft. Gebruik hiervoor de volgende link: <https://www.delft.nl/bestuur-en-organisatie/klacht-en-bezwaar/bezwaar/bezwaar-maken>. Hier vindt u ook alle uitleg over het indienen van een bezwaar.

### **Niet tevreden over een andere zorgaanbieder?**

Bent u niet tevreden over de dienstverlening van (een hulpverlener van) een zorgaanbieder of de gemeente? Dien dan uw klacht bij die organisatie in.

## klachtenprocedure

### Start klachtenprocedure (signaal)

Bent u cliënt<sup>1</sup> van Delft Support en niet tevreden over gedragingen van Delft Support of van een medewerker van Delft Support? Of over informatie, die u (niet) ontvangt, of de manier waarop wij beslissingen hebben genomen over de hulpverlening of onderzoek? Dan vinden wij het van belang dat uw klacht eerst besproken wordt met de betrokken medewerker en/of zijn of haar leidinggevende. Het in overleg met elkaar zoeken naar oplossingen is het uitgangspunt van de klachtenprocedure.

Medewerkers van Delft Support proberen de mondelinge klacht zo spoedig mogelijk in overleg met u en tot ieders tevredenheid op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld door het toelichten van onduidelijkheden, door in onderling overleg nadere afspraken te maken, door het wegnemen van misverstanden of door het erkennen van fouten of het aanbieden van excuses. Hierdoor wordt geprobeerd het ongenoegen weg te nemen en de relatie te herstellen. Bij de start van de klachtenprocedure worden gesprekken niet standaard genotuleerd. Op verzoek kan een klachtenfunctionaris bij de gesprekken worden betrokken. De gesprekken worden dan ook genotuleerd. Indien het gesprek tussen klager en beklagde, dan wel diens leidinggevende, leidt tot een oplossing, dan wordt dit schriftelijk vastgelegd en aan betrokkenen inclusief de klachtenfunctionaris gezonden.

---

<sup>1</sup> diens vertegenwoordiger of gevolmachtigd om namen client te handelen.  
Delft Support BV (versie 2021.01)

## Vervolg klachtenprocedure

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure of u wilt graag de klachtenfunctionaris inschakelen, dan kunt u (of uw wettelijke vertegenwoordiger) een schriftelijke klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Delft Support. De klachtenfunctionaris is onderdeel van Delft Support, maar stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op. In de klachtenregeling zijn ook met het oog op die onafhankelijke rol waarborgen opgenomen. De klachtenfunctionaris is dus geen behartiger van de belangen van de klager of van de betreffende medewerker.

U kunt uw klacht indienen binnen 12 maanden nadat de gedraging of gebeurtenis, waarop uw klacht is gebaseerd, heeft plaatsgevonden.

Vergeet niet in uw klacht minimaal de volgende gegevens toe te voegen:

- Datum waarop u de klacht indient (per brief is dit de datum van ontvangst).
- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.
- De persoon/personen of werkwijze waarop de klacht is gericht.
- Omschrijving van de klacht. Hierbij doet u melding van feiten, gedrag, handelingen waarover u klaagt en de bijbehorende datum/data.
- Wat heeft u zelf gedaan om het probleem op te lossen?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

U kunt uw klacht op verschillende manieren naar ons toesturen:

- *Per post*  
U kunt een brief sturen naar:  
Delft Support B.V.  
T.a.v. Klachtenbehandeling  
Postbus 2950  
2611 CZ Delft
- *Per e-mail*  
U kunt een e-mail sturen naar: [klachten@delftsupport.nl](mailto:klachten@delftsupport.nl).

U kunt in beide gevallen het klachtenformulier gebruiken dat op de website van Delft Support te vinden is.

## Klachtbehandeling

Na binnenkomst van uw klacht gaat de klachtenfunctionaris direct een inschatting maken van de mogelijkheden om uw klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris zal daarbij altijd eerst kijken of het (alsnog) mogelijk is om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Blijkt dit niet mogelijk dan zal de klachtenfunctionaris uw klacht behandelen door één van onderstaande mogelijkheden of een combinatie daarvan:

- Het bemiddelen tussen de klager en medewerker;
- Het doen van (dossier)onderzoek;
- Schriftelijke afdoening;
- Het voeren van een klachtgesprek.

Als de klachtenfunctionaris van oordeel is dat een klachtgesprek nodig is, dan wordt met u contact opgenomen om te informeren of u uw klacht bespreekbaar wilt maken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. U kunt, als u instemt met een zogenoemd

klachtgesprek, iemand meenemen naar het gesprek. Meld dit dan wel bij ontvangst van de uitnodiging voor het gesprek.

De klachtenfunctionaris zal onpartijdig luisteren naar uw verhaal en het verhaal van de medewerker. Gaat uw klacht over een medewerker van Delft Support en is deze medewerker aanwezig bij het gesprek, dan zal haar/zijn visie ook besproken worden. De betreffende medewerker mag net als u iemand meenemen naar het gesprek, bijvoorbeeld de leidinggevende of een collega. In het gesprek kan iedereen reageren op elkaars verhaal. Van het gesprek wordt verslag gemaakt.

Wij hanteren bij de behandeling van een klacht altijd de onderstaande uitgangspunten:

- Bij een klacht over een uitvoerend medewerker wordt de leidinggevende ingelicht.
- Bij een klacht over een manager wordt de directeur-bestuurder ingelicht.
- Bij een klacht over de directeur–bestuurder wordt de Raad van Commissarissen ingelicht.
- De klachtenfunctionaris coördineert de klachtafhandeling, bewaakt de voortgang en toetst en verwerkt de gegevens die nodig zijn voor de klachtenafhandeling. De klachtenfunctionaris zit het klachtgesprek voor.

Na het onderzoek en het gesprek wordt een analyse gemaakt op basis van alle beschikbare informatie in relatie tot de geformuleerde klacht. Er wordt op basis van alle beschikbare informatie een advies gegeven over hoe gehandeld is. Ook wordt soms een aanbeveling gedaan over hoe het probleem kan worden opgelost of in de toekomst kan worden voorkomen.

De klachtenfunctionaris informeert de indiener van de klacht en degene (indien van toepassing) om wie het gaat over de uitkomst van het onderzoek, het advies en /of aanbeveling. Dit gebeurt zo veel mogelijk via een schriftelijk reactie.

Delft Support streeft ernaar klachten binnen 6 weken na ontvangst af te handelen. Soms lukt dit niet.

## Intrekken klacht

U kunt uw klacht tijdens de behandeling altijd intrekken. Als de omstandigheden niet zijn gewijzigd, kan dezelfde klacht niet opnieuw op een later moment in behandeling worden genomen.

## Klachtdossier, inzage, privacy en geheimhouding

### Klachtdossier

Elke klacht wordt geregistreerd in een klachtdossier. Dit dossier is niet gekoppeld aan het cliëntdossier. In dit digitale klachtendossier worden alle documenten, mails en brieven met betrekking tot uw klacht bewaard in een beveiligde omgeving.

### Inzage en gegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat u, de medewerker en de klachtenfunctionaris die uw klacht behandelt de gegevens van de zaak waarover de klacht gaat, kunnen inzien. Dit geldt voor informatie uit het klachtdossier en voor gegevens uit het cliëntdossier, voor zover deze informatie betrekking heeft op de klacht.

### Privacy en gegevensbescherming

Delft Support BV houdt zich aan het privacyreglement en aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat Delft Support zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaat.

### Geheimhouding

De medewerkers, de leidinggevenden en iedereen die verder bij de behandeling van een klacht betrokken is, zijn tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht geldt ook als de betrokken medewerkers niet meer werkzaam zijn voor Delft Support.

### Evaluatie klachten

Per kwartaal worden alle klachten geëvalueerd en geanonimiseerd besproken.

### Nationale ombudsman

In voorkomende gevallen zal in de schriftelijke klachtafhandeling gewezen worden op de mogelijkheid om contact op te nemen met de Nationale Ombudsman. U kunt hen benaderen als u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld. Meer informatie kunt u vinden op [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

### Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ): vertrouwenspersonen in de jeugdhulp

Iedereen die te maken krijgt met jeugdhulp, heeft volgens de Jeugdwet recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kan men terecht bij het AKJ. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van het AKJ is gratis. Bent u niet tevreden over de hulp die u krijgt van Delft Support of een zorgaanbieder? En komt u er met hen niet uit? De vertrouwenspersoon van AKJ informeert u over uw rechten en geeft advies. Ook kan de vertrouwenspersoon helpen bij het opstellen van een klachtbrief of aanwezig zijn bij een gesprek.