



WIJK
TEAMS
ARNHEM



Hoe lang duurt de behandeling van uw klacht?

De behandeling van een schriftelijke klacht via de klachtencoördinator van de gemeente duurt 6 weken vanaf datum van indiening. Mocht er meer tijd nodig zijn omdat bijvoorbeeld opgevraagde informatie nog niet binnen is dan kan de afhandelingstermijn met 4 weken worden verlengd. U dient hiervan bericht te krijgen.

Als de klachtencommissie gevraagd wordt uw klacht te behandelen kan de afhandelingstermijn langer zijn dan 10 weken. De klachtencoördinator van de gemeente stelt u, met de reden daarvan, op de hoogte.

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u zich richten tot de Nationale ombudsman in Den Haag. De gemeente Arnhem is aangesloten bij de Nationale ombudsman. Hiervoor hebt u een jaar de tijd, gerekend vanaf de verzenddatum van het besluit van het college van burgemeester en wethouders.

De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut dat verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten over gemeenten en andere overheidsinstellingen.

Heeft u een vertrouwelijke vraag?

U kunt altijd terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen van Zorgbelang Gelderland en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Zorgbelang Gelderland

www.zorgbelang gelderland.nl

026 - 384 28 26

vertrouwenspersoon@zorgbelang-gelderland.nl

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

www.akj.nl

088 - 555 1000

info@akj.nl

WIJK
TEAMS
ARNHEM

De Nationale ombudsman
<https://www.nationaleombudsman.nl/>
0800 - 33 55555 (gratis)

Schrijfadres
Nationale ombudsman
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

HEEFT U NOG VRAGEN?

U kunt altijd terecht bij uw coach of het Serviceteam:
www.wijkteamsarnhem.nl
Of bel: 088 - 226 00 00

EEN KLACHT INDIENEN



Wijkteams
Arnhem

Samen op zoek naar
een oplossing



Een klacht indienen

Bent u niet tevreden over de wijze waarop uw wijkteam zich heeft gedragen? Voelt u zich onheus bejegend?

In deze folder leest u hoe Stichting Sociale Wijkteams met uw klacht omgaat.

Dat gebeurt in een aantal stappen waarbij u wordt betrokken. Daarbij gaan we graag met u in gesprek. Bent u het niet eens met het besluit over de zorg die u gaat ontvangen of met het feit dat de wijkcoach u geen zorg toekent, dan is een bezwaarprocedure meer voor de hand liggend dan een klacht.

Online:

Via de website van de gemeente Arnhem, www.arnhem.nl, doorklikken naar klacht, bezwaar of melding.

Schriftelijk:

Gemeente Arnhem
T.a.v. De klachtencoördinatoren
Postbus 9029
6800 EL Arnhem

U heeft een klacht; wat gebeurt er dan?

- 1** We gaan er vanuit dat problemen en uitingen van onvrede in het algemeen het beste kunnen worden besproken met degene om wie het gaat.
Bespreek uw klacht dus bij voorkeur eerst met uw coach. Heeft u dat al gedaan, of kunt u de klacht niet oplossen met uw coach, vraag dan of de teamleider van uw wijkteam bij het gesprek aanwezig kan zijn, zodat uw klacht behandeld kan worden.
U kunt een afspraak inplannen via de coach. Vaak lost dit al veel onvrede op.
- 2** Lukt het niet uw klachten naar tevredenheid op te lossen of wilt u dat de klacht direct door een ander wordt beoordeeld? Dan kunt u uw klacht online of schriftelijk indienen bij de gemeente.

Vermeld altijd uw **naam, adres en telefoonnummer**. Geef een **korte omschrijving** van uw klacht en wanneer de gebeurtenis waarover u een klacht heeft plaatsvond (**datum**). Vermeld ook de **naam van het wijkteam** waar u contact mee heeft.

- 3** De klachtencoördinatoren van de gemeente Arnhem kijken eerst of uw klacht in behandeling kan worden genomen.
Een klacht moet altijd binnen een jaar na de betreffende gebeurtenis ingediend worden, hierna zal uw klacht niet meer in behandeling genomen worden.

Mocht uw klacht niet in behandeling worden genomen, dan krijgt u daarvan binnen twee weken schriftelijk bericht. Hierin wordt uitgelegd waarom uw klacht niet in behandeling genomen is.

- 4** Als u uw klacht rechtstreeks naar de gemeente stuurt, dan stuurt de klachtencoördinator uw klacht door naar de teamleider van uw wijkteam. De teamleider zal dan uw klacht behandelen door met u en uw coach het gesprek aan te gaan. De teamleider laat de gemeente weten hoe het gesprek verliep.
Over de verdere aanpak overleggen we met u. De klachtencoördinator volgt de afhandeling van de klacht.

Dit geldt voor de situaties waarin u uw klacht rechtstreeks naar de gemeente heeft gestuurd. In het geval u uw klacht al besproken heeft met het wijkteam, en dit niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan zal de klacht niet opnieuw ter afhandeling worden voorgelegd aan het wijkteam. De klachtencoördinator legt dan de klacht voor aan de onafhankelijke klachtencommissie van de wijkteams.

- 5** Deze klachtencommissie is een onafhankelijke commissie. De klachtencommissie stelt een hoorzitting vast waarvoor u wordt uitgenodigd. Ook het wijkteam verschijnt voor de commissie. Hier zal u gevraagd worden uw klacht verder toe te lichten. U mag bij de behandeling van de klacht in een hoorzitting iemand meenemen om u te ondersteunen (in het geval u niet voor de commissie wilt verschijnen, geeft u dat dan aan bij de klachtencoördinator).

Na de hoorzitting (hoor en wederhoor) zal de klachtencommissie een advies opstellen voor het college van burgemeester en wethouders. Hierin staat beschreven

- wat voor u de reden is geweest om uw klacht in te dienen, en wat het verweer van de betrokken coach/teamleider van het wijkteam is;
- een oordeel van de commissie over de gang van zaken en een advies of uw klacht al dan niet gegrond is;
- eventueel de punten die het wijkteam en het college kunnen leren van deze klacht.

- 6** Na het advies van de onafhankelijke klachtencommissie van de wijkteams volgt een besluit van het college van burgemeester en wethouders.
Het bestuur van de wijkteams geeft vervolgens aan u en aan de klachtencommissie een schriftelijke reactie op het advies van de klachtencommissie en het besluit van burgemeester en wethouders.