

### Wijkteams zijn er voor jou

Heb je vragen of problemen waar je zelf niet uitkomt? Bij de wijkteams in Arnhem kan iedereen terecht voor ondersteuning en advies. Dichtbij, gewoon in de wijk.

### Niet tevreden over de afhandeling van je klacht?

Wanneer je niet tevreden bent over de afhandeling van je klacht, kun je dit melden bij de Nationale ombudsman in Den Haag. Dit kan binnen één jaar na de verzenddatum van het besluit van het college van B & W. De Nationale ombudsman is een onafhankelijk instituut dat verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten over gemeenten en andere overheidsinstellingen.

De Nationale ombudsman

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

0800-33 55555 (gratis)

Schrijfadres: Nationale ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

### Een vertrouwelijk gesprek

Bij de onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen van Adviespunt Zorgbelang en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg kun je in vertrouwen een vraag of probleem voorleggen.

Adviespunt Zorgbelang

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

06 538 86 809

[sociaaldomein@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:sociaaldomein@adviespuntzorgbelang.nl)

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

[www.akj.nl](http://www.akj.nl)

088- 555 1000

[info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

### Bezwaarprocedure

Ben je het niet eens met het besluit over de zorg dat je gaat ontvangen of met het feit dat de wijkcoach geen zorg toekent, dan is een bezwaarprocedure meer passend dan een klacht. Informatie over de bezwaarprocedure vind je op onze website.



### Heb je nog vragen?

Dan kun je terecht bij jouw coach of bel ons op 088 226 00 00

Kijk op [www.wijkteamsarnhem.nl](http://www.wijkteamsarnhem.nl) voor meer informatie

### Wat kun je doen bij klachten?

Ben je niet tevreden over de werkwijze van het wijkteam?  
Voel je je onprettig behandeld?

In deze folder lees je hoe Wijkteams Arnhem met je klacht omgaat en welke stappen we samen nemen.  
Daarbij gaan we graag met je in gesprek.



## Een klacht, en dan?

### 1. De klacht indienen

#### Bij het wijkteam

Besprek je klacht bij voorkeur met je coach. Kom je er niet uit, dan kan de teamleider van jouw wijkteam bij het gesprek aansluiten. De klacht wordt dan behandeld. Vaak lost dit al veel onvrede op. Een afspraak inplannen kan via de coach.

#### Bij de gemeente

Klacht niet naar tevredenheid opgelost? Je klacht kan dan online of schriftelijk gestuurd worden naar de gemeente Arnhem. Zij sturen je klacht door naar de teamleider van je wijkteam. De teamleider behandelt de klacht door met jou en jouw coach het gesprek aan te gaan.

Vermeld altijd je naam, adres, emailadres en telefoonnummer. Geef een korte omschrijving van je klacht, de datum waarop het heeft plaatsgevonden en de naam van het wijkteam waar je contact mee hebt.

### 2. De klacht in behandeling

Een klacht wordt behandeld als je deze binnen één jaar na de gebeurtenis hebt ingediend. Je kunt bij het gesprek over je klacht iemand meenemen om je te ondersteunen; uit je eigen omgeving of een cliëntondersteuner van Adviespunt Zorgbelang.

## Zo kun je je klacht melden

**Online:**  
Via de website van de gemeente Arnhem, doorklikken naar "Klacht, bezwaar of melding".

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

### Klacht besproken, maar nog niet tevreden:

Dan wordt de klacht voorgelegd aan een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kun je doen door de teamleider van het wijkteam te vragen om het dossier door te sturen, of door contact op te nemen met de klachtencoördinator van de gemeente Arnhem via 0800 1809. Deze klachtencoördinator van de gemeente zorgt ervoor dat het klachtdossier bij de commissie komt en is dan je contactpersoon. Tijdens een hoorzitting kun jij jouw klacht uitleggen. Ook het wijkteam wordt uitgenodigd voor deze hoorzitting om uitleg te geven.

### 3. Het advies

Na de hoorzitting stelt de klachtencommissie een advies op voor het college van burgemeester en wethouders (B & W). Hierin staat beschreven:

- de reden van jouw klacht en de reactie van de betrokken coach/teamleider van het wijkteam;
- het oordeel van de commissie over het geheel en een advies of jouw klacht gegrond is;
- de punten die het wijkteam en het college kunnen leren van deze klacht.

### 4. Het besluit

Na het advies van de klachtencommissie volgt een besluit van het college van B & W.

De Wijkteams geeft daarna aan jou en aan de klachtencommissie een schriftelijke reactie op het advies van de klachtencommissie en het besluit van B & W.

### 5. De afhandeling

De behandeling van een schriftelijke klacht via de klachtencoördinator van de gemeente duurt 6 weken vanaf datum van indiening. Soms is er meer tijd nodig is, dan kan de afhandelingstermijn met 4 weken worden verlengd. Hierover krijg je bericht.

Wanneer de onafhankelijke klachtencommissie jouw klacht behandelt, kan de afhandelingstermijn langer zijn dan 10 weken. Ook hierover krijg je bericht.