

**ONTEVREDEN OVER HOE
U BENT BEHANDELD?**



JOUW LEVEN, JOUW VRAGEN

De gemeente Wageningen doet haar best om haar burgers zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over hoe u in een bepaalde situatie door de gemeente of uw hulpverlener bent behandeld. Vindt u dat u onjuist behandeld bent, verkeerd geïnformeerd of dat het te lang heeft geduurd voordat u een antwoord kreeg? Ga dan eerst het gesprek aan met de professional. Tijdens het gesprek kunt u misschien al tot een oplossing komen of misverstanden recht zetten. Bent u niet tevreden of u vindt het moeilijk om dit te bespreken dan zijn er verschillende manieren om dit verder aan te pakken. In deze folder kunt u precies lezen waar u terecht kunt en waar u recht op heeft.

KLACHTEN

Als u een klacht heeft, dan moet u de klacht indienen bij de organisatie waarover u een klacht heeft. Een klacht over de gemeente, kunt u bij de gemeente indienen. Heeft u een klacht over een organisatie die bijvoorbeeld huishoudelijk hulp levert of waar u voor uw dagbesteding naar toe gaat, dan dient u de klacht in bij die organisatie. Op de website van iedere organisatie staat hoe dat moet. Vanzelfsprekend mag u iemand vragen u hierbij te helpen. U kunt ook bij het Startpunt om hulp vragen.



KLACHTEN OVER DE GEMEENTE



De gemeente heeft speciaal voor haar inwoners klachtencoördinatoren ingesteld voor uw klachten over de gemeente. In deze folder gaat het speciaal over klachten op het gebied van zorg en welzijn, waaronder het Startpunt. De klachtencoördinator daarvoor is de heer J. (Jan) Athmer.

Zo willen we het makkelijker voor u maken, om te laten weten dat u ontevreden bent. Ook als u vragen heeft, kunt u dit met hem bespreken. U kunt bij hem ook uw klacht indienen. De klachtencoördinator kunt u bereiken via:

- tel. (0317) 49 42 450 op werkdagen tussen 9.00 en 10.00 uur of
- per email: jan.athmer@wageningen.nl.

SCHRIFTELIJK INDIENEN

Wanneer u direct een klacht digitaal wilt indienen, kan dat via het klachtenformulier op de gemeentelijke website www.wageningen.nl. U kunt ook een brief sturen. Omschrijf daarin zo duidelijk mogelijk wat de klacht is. Verder moet uw naam, adres en ondertekening erin staan. U kunt uw brief sturen naar: College van burgemeester en wethouders van de gemeente Wageningen, Postbus 1, 6700 AA Wageningen. U kunt uw brief ook afgeven op het Stadskantoor, Olympiaplein 1.



Als u een officiële klacht heeft ingediend, stelt de klachtencoördinator degene waarover uw klacht gaat, op de hoogte. Hij vraagt deze persoon vervolgens om een mondelinge toelichting op uw klacht. Natuurlijk stelt de klachtencoördinator u ook in de gelegenheid om een mondelinge toelichting op uw klacht te geven. U gaat dan in gesprek met iemand die niet betrokken was bij de zaak waarover uw klacht gaat. Dat is ook de persoon die de klacht inhoudelijk mag afhandelen. Soms zal de coördinator proberen om in een gesprek met u en een betrokken afdeling of medewerker tot een oplossing te komen. De gemeente moet uw klacht binnen zes weken na ontvangst afhandelen. U krijgt het resultaat van het klachtenonderzoek via een brief thuisgestuurd. Bent u het niet eens met het resultaat van het onderzoek, dan kunt u met uw klacht terecht bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag, www.nationaleombudsman.nl.



ONAFHANKELIJKE VERTROUWENSPERSONEN

Misschien heeft u te maken met ongewenst gedrag, zoals agressie en geweld. Of met ongewenste intimiteiten, pesten of discriminatie. Dan is het goed om te weten dat er vertrouwenspersonen zijn. Deze vertrouwenspersonen kunnen u helpen in uw situatie.

Er is een vertrouwenspersoon ongewenst gedrag voor de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Participatiewet en een vertrouwenspersoon voor de jeugd.

VERTROUWENSPERSOON ONGEWENST GEDRAG

Annemieke Spijker is de onafhankelijke vertrouwenspersoon ongewenst gedrag. Ze is er voor alle inwoners van de gemeente Wageningen. Ervaart u ongewenst gedrag bij hulpen ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) of de Participatiewet? Dan kunt u contact opnemen met Annemieke Spijker. Ook als u ongewenst gedrag ervaart bij de gemeentelijke medewerkers, kunt u met haar contact opnemen.

WAT DOET DE VERTROUWENSPERSOON?

De vertrouwenspersoon

- vangt u op als u ongewenst gedrag ervaart en u hierbij direct hulp bij nodig heeft;
- helpt u bij het formuleren van uw probleem;
- gaat met u na of er een oplossing mogelijk is door samen in gesprek te gaan met de persoon die uw probleem veroorzaakt;
- informeert u over andere oplossingen, zoals de klachtenprocedure en kan u helpen met het formuleren van de klacht en de procedure;
- biedt een luisterend oor, ook als u alleen uw ervaring met iemand wilt bespreken.

ONAFHANKELIJK EN VERTROUWELIJK

Annemieke Spijker werkt vanuit het adviespunt Zorgbelang. Het adviespunt Zorgbelang is onafhankelijk van zorginstellingen en gemeenten. Annemieke staat naast u en komt op voor uw belang. Alle gesprekken met haar zijn vertrouwelijk.

GRATIS

De vertrouwenspersoon ongewenst gedrag is voor iedereen gratis.

MEER INFORMATIE EN CONTACT MET DE VERTROUWENSPERSOON?



U kunt contact opnemen met het Startpunt of rechtstreeks met Annemieke Spijker bij Zorgbelang Gelderland.

Zij is iedere werkdag bereikbaar tussen 09.00-16.30 uur op telnr. 026-3842826.

VERTROUWENSPERSOON JEUGD

HEEFT U TE MAKEN MET JEUGDHULP?

Dan kunt u voor vragen, problemen of klachten over deze hulp terecht bij de Vertrouwenspersoon jeugdhulp. Ook als u of uw kind ongewenst gedrag ervaart, kunt u een beroep doen op deze vertrouwenspersoon.

WAAROVER

De vragen, problemen of klachten kunnen gaan over alle organisaties die werken voor de jeugdhulp. Het gaat dus over de gemeentelijke medewerkers die met u bekijken welke hulp nodig is en de aanbieders van jeugdhulp. Maar ook de organisaties die te maken hebben met jeugdbescherming of jeugdreclassering, zoals jeugdbescherming Gelderland of de Raad voor de kinderbescherming.

WAT DOET DE VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon jeugdhulp wil uw vragen snel en goed voor u oplossen. De vertrouwenspersoon staat naast u. Het uitgangspunt is dat u er samen met de betrokkenen uitkomen. Mocht dat voor u niet voldoende zijn, dan kan de vertrouwenspersoon u ook helpen met een formele klachtprocedure.

VOOR WIE

Jongeren, (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en (pleeg)grootouders en verzorgers kunnen gebruik maken van de vertrouwenspersoon.

GRATIS

De vertrouwenspersoon jeugdhulp is gratis.

MEER INFORMATIE EN CONTACT MET DE VERTROUWENSPERSOON JEUGD

U kunt contact opnemen met de vertrouwenspersoon jeugd via:

- het landelijk nummer 088-555 1000
- info@akj.nl,
- het contactformulier op website www.akj.nl;
- chatten met een vertrouwenspersoon; klik hiervoor op www.akj.nl op het chat-logo.

De openingstijden en meer informatie staan vermeld op www.akj.nl.





JOUW LEVEN, JOUW VRAGEN



ROOSEVELTWEG 408A WAGENINGEN



0317- 41 01 60



STARTPUNT@WAGENINGEN.NL • WWW.STARTPUNTWAGENINGEN.NL