

Klachten en bezwaar

Onze medewerkers doen hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch gebeuren er soms dingen, die u als onjuist of onterecht ervaart. We vinden het belangrijk om te leren van wat er niet goed gaat en om onze dienstverlening te blijven verbeteren. Als u niet tevreden bent, laat het ons dan weten. Dit kan op de volgende manier:

In gesprek

Als u ontevreden bent over de ondersteuning of als u een klacht heeft, geef dit dan als eerste aan bij uw zorgprofessional of bij zijn of haar leidinggevende. Wij gaan altijd graag zelf met u in gesprek, gaan aan de slag met wat er aan de hand is en bekijken of we er samen uit kunnen komen.

Mocht u belemmeringen ervaren waardoor u geen persoonlijk gesprek met ons wilt dan kunt u ook contact opnemen met de *Sociaal ombudsfunctionaris*. Deze is in dienst van de gemeente en luistert onpartijdig naar uw verhaal. De ombudsfunctionaris bespreekt met u wat er nodig is voor het verder behandelen van uw vraag of klacht.

Het Sociaal Team of de sociaal ombudsfunctionaris gaan dus in principe altijd eerst met u in gesprek. Bent u na dit gesprek niet tevreden of is het naar uw beleving niet goed opgelost? Dan kunt u een formele klacht indienen bij de stichting Sociaal Team Houten.

Wie?

Uzelf of uw wettelijke vertegenwoordiger kan een formele klacht indienen.

Hoe?

Dien uw klacht bij voorkeur schriftelijk in. Dan kunnen wij deze zo goed en snel mogelijk behandelen. U kunt dit als volgt doen:

<i>Per post</i>	
Stichting Sociaal Team Houten	Sociaal Ombudsfunctionaris
T.a.v. secretariaat	Gemeente Houten
O.v.v. klacht	O.v.v. klacht
Postbus 30, 3990 DA Houten	Postbus 30, 3990 DA Houten
<i>Per e-mail</i>	
secretariaat@sociaalteamhouten.nl	sociaalombudsfunctionaris@houten.nl
o.v.v. klacht	o.v.v. klacht
<i>U kunt uw klacht ook indienen via het klachtformulier op de website</i> http://www.sociaalteamhouten.nl/over-ons	

Ondersteuning

Wilt u advies of hulp bij het schrijven en indienen van de klacht? Ook dat is mogelijk. U kunt contact opnemen met een cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon

Voor meer informatie zie www.houten.nl/clientondersteuning

Voor de jeugd

Specifiek voor ondersteuning over jeugdhulp, kunt u ook contact opnemen met het Advies- en Klachtenbureau jeugd (AKJ).



Voor meer informatie zie www.akj.nl of bel 088-5551000

Het verschil tussen een klacht en bezwaar

Een klacht is een uiting van onvrede. Het kan gaan over een gesprek dat niet goed verlopen is of over ondersteuning waarover u niet tevreden bent. Maar bijvoorbeeld ook over bereikbaarheid, het ontvangen van onjuiste, te weinig of geen informatie. U kunt een klacht indienen zonder dat er eerst een besluit of beschikking nodig is. Het gaat om een situatie of gesprek waarover u niet tevreden bent.

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit dat vermeld staat in een beschikking. Als u het niet eens bent met het besluit of u bent het niet eens met de uitleg en motivatie bij het besluit in de beschikking, dan kunt u bezwaar maken. Het bezwaar dient u in bij de gemeente Houten. Tegen besluiten kan altijd binnen 6 weken een bezwaarschrift worden ingediend.

Voor meer informatie zie <https://www.houten.nl/burgers/overheid-en-democratie/uw-mening-telt/bezwaar-voorlopige-voorziening-en-beroep/>.

U kunt de uitgebreide klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten vinden op <http://www.sociaalteamhouten.nl/over-ons>