

Feedback- en klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten

Feedback- en klachtenregeling Stichting Sociaal Team Houten

Inhoudsopgave	Bladzijde
1. Inleiding.....	2
2. Vragen en feedback.....	3
3. Klacht.....	3
3.1 Wat is een klacht?.....	3
3.2 Bij wie kunt u terecht?.....	4
3.3 Een klacht indienen.....	5
4. Klachtbehandeling.....	5
4.1 De ontvangst.....	5
4.2 De werkwijze.....	5
4.3 Wie zijn betrokken?.....	6
4.4 De afhandeling.....	6
4.5 De termijn.....	6
4.6 Nationale Ombudsman.....	6
4.7 Intrekken klacht.....	6
5. Klachtdossier, inzage, privacy en geheimhouding.....	7
5.1 Beheer klachtdossier.....	7
5.2 Inzage in gegevens.....	7
5.3 Privacy en gegevensbescherming.....	7
5.4 Geheimhouding.....	7
6. Leren en verbeteren.....	8
6.1 Jaarverslag van de Sociaal Ombudsfunctionaris.....	8
6.2 Jaarrapportage Stichting Sociaal Team Houten.....	8
6.3 Leren en verbeteren.....	8
7. Vaststelling en wijziging regeling.....	8

1. Inleiding

Stichting Sociaal Team Houten bestaat uit het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJGprofessionals) en het Sociaal Team (zorgprofessionals).

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) verzorgt laagdrempelige en kortdurende opvoedondersteuning. Hoewel het CJG deel uitmaakt van één organisatie, opereert het CJG apart van het Sociaal Team.

Het Sociaal Team is de toegang tot maatwerkvoorzieningen (geïndiceerde zorg) of ondersteuning (Jeugd en Wmo). Zowel telefonisch als bij de balie van het Sociaal Team kunnen inwoners van Houten hun vragen stellen en informatie halen op het gebied van opvoeden, wonen, financiën, werk, gezin of relatie.

Alle medewerkers van de stichting doen elke dag hun best om u zo goed mogelijk te helpen. We vinden het belangrijk om onze dienstverlening daar waar mogelijk te verbeteren. Dat kunnen wij natuurlijk niet zonder uw hulp!

Als in onze organisatie of rond uw ondersteuning iets beter kan of niet goed gaat, dan bespreken wij dat graag met u. Het kan ook voorkomen dat u het niet eens bent met een besluit dat is genomen. U kunt ons feedback geven, bezwaar maken of een klacht indienen. We gaan graag met u in gesprek om onze dienstverlening te verbeteren en doen ons best om uw vertrouwen in ons te herstellen.

We vinden het prettig als u ons direct benadert. Mocht u dat om een bepaalde reden niet willen dan kunt u de sociaal ombudsfunctionaris (in dienst van de gemeente Houten) benaderen voor feedback of een klacht. Deze luistert naar uw verhaal en gaat indien wenselijk in gesprek met betrokkenen.

Wanneer is er sprake van een bezwaar?

Een bezwaar is altijd gericht tegen een besluit dat vermeld staat in een beschikking. U kunt een bepaald besluit waar u op gehoopt had 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 Houten, zij zijn verantwoordelijk voor de bezwaar en beroepprocedures. Tegen besluiten kan altijd binnen zes weken een bezwaarschrift worden ingediend. Meer informatie over het indienen van een bezwaarschrift kunt u vinden op de website van de gemeente Houten <https://www.houten.nl/burgers/overheid-en-democratie/bezwaar-voorlopige-voorziening-en-beroep/>

Wanneer is er sprake van een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Het kan gaan om de manier waarop er 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.

Uitgangspunten

In deze regeling beschrijven we de uitgangspunten van waaruit we handelen. Wij houden ons daarbij aan de wettelijke kaders. Deze staan beschreven in het klachtrecht van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), in de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Wij hanteren de volgende uitgangspunten bij de behandeling van klachten:

Informeel en oplossingsgericht

We willen de klacht zoveel mogelijk behandelen vanuit een eenvoudig proces. Informeel waar het kan en met een oplossingsgerichte aanpak.

Toegankelijk en laagdrempelig

We vinden het belangrijk dat duidelijk is voor inwoners bij wie zij terecht kunnen. Het indienen van een uiting van onvrede moet laagdrempelig zijn en kan daarom zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. Een klacht moet volgens de wet altijd schriftelijk ingediend worden.

Een luisterend oor

Goede communicatie is van belang om recht te doen aan onvrede of klachten van inwoners en 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.

In deze regeling kunt u lezen wat u kunt doen als u vragen, feedback of een klacht heeft.

2. Vragen en feedback

Het is belangrijk voor ons 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. Wellicht heeft u een vraag die u graag beantwoord zou willen hebben of een suggestie waarmee wij onze dienstverlening zouden kunnen verbeteren. Misschien wilt u niet zozeer een klacht indienen maar wel een signaal afgeven over wat u heeft ervaren in het contact met het Sociaal Team of het CJG?

Waar kunt u terecht met suggesties en vragen en feedback?

Sociaal Team Houten en CJG

Mondeling

Heeft u een contactpersoon dan kunt u uw vraag, of feedback met uw contactpersoon bespreken.

Per post

Stichting Sociaal Team Houten
T.a.v. secretariaat
O.v.v. vraag/feedback
Postbus 30
3990 DA Houten

Per e-mail

secretariaat@sociaalteamhouten.nl
O.v.v. vraag/feedback

Per telefoon

U kunt ons dagelijks bellen tussen 9.00 uur en 12.00 uur op 030-6392250. U krijgt dan een medewerker aan de telefoon.

Sociaal ombudsfunctionaris gemeente Houten

Per post

Gemeente Houten
T.a.v. Sociaal ombudsfunctionaris
O.v.v. vraag/feedback
Postbus 30
3990 DA Houten

Per e-mail

sociaalombudsfunctionaris@houten.nl
030-6392405 of 06-46322309

3. Klacht

3.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede. Het kan gaan over de manier waarop er met u is omgegaan 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.

Wie kan een klacht indienen?

Een cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger kan zijn onvrede altijd uiten. En kan overgaan tot het indienen van een klacht.

Kosten

Een klacht indienen kost u niets. De behandeling van uw klacht is gratis. Als u kosten maakt voor eigen ondersteuning, dan zijn die kosten voor uw eigen rekening.

Uw klacht omschrijven

We willen uw klacht graag goed kunnen behandelen. Daarom is het belangrijk dat u onderstaande gevraagde gegevens meestuurt als u een klacht indient:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam en adres, telefoonnummer en eventueel uw e-mailadres
- Geef ook aan wie u bent: cliënt, wettelijk vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de cliënt of een nabestaande
- De persoon of personen tegen wie de klacht is gericht
- Omschrijving van de klacht:
 - De feiten, het gedrag of de handelingen waarover u klaagt
 - De datum/ data waarop de gebeurtenissen plaatsvonden
- Wat heeft u al gedaan om uw probleem op te lossen?
- Wat wilt u bereiken met uw klacht?

3.2 Bij wie kunt u terecht?

Sociaal Team en CJG

Als u ontevreden bent over het Sociaal Team of het CJG willen wij daar graag met u over in gesprek, bij voorkeur als eerste met de persoon waar u ontevreden over bent en als dat niet lukt met diens leidinggevende. Vaak kan de onvrede met een gesprek worden opgelost.

U bespreekt waar ergernissen zitten, waar u ontevreden over bent en wat u van elkaar verwacht. Samen maakt u afspraken en als het goed is kunt u weer verder met elkaar. Zo voorkomt u dat uw onvrede erger wordt. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen.

Sociaal ombudsfunctionaris

Lukt het u niet uw onvrede of klacht bespreekbaar te maken met de medewerker of diens leidinggevende? Dan kunt u, indien dit het Sociaal Team betreft, ook terecht bij de sociaal ombudsfunctionaris. De ombudsfunctionaris is in dienst van de gemeente Houten, maar werkt vanuit een onpartijdige en neutrale positie.

U kunt met de ombudsfunctionaris in gesprek over uw ervaringen met het Sociaal Team. De ombudsfunctionaris beantwoordt vragen, maakt mensen wegwijs, signaleert en verwijst, bemiddelt en adviseert.

Ook verzorgt de ombudsfunctionaris de klachtcoördinatie van klachten die bij het Sociaal Team binnenkomen en geeft soms uitvoering aan een deel van de klachtbehandeling indien betrokkenen dat wensen.

Een belangrijk aspect van de functie is aandacht hebben voor feedback en deze vertalen naar aanbevelingen voor het verbeteren van de dienstverlening.

Cliëntondersteuner of vertrouwenspersoon

Als cliënt van het Sociaal Team kunt u gebruik maken van een onafhankelijk *cliëntondersteuner*.

Wat kan deze voor u betekenen?

- Informatie en advies geven over de aanvraagprocedure
- U helpen bij het onder woorden brengen van uw ondersteuningsvraag
- U ondersteunen als u onvrede ervaart in contact met het Sociaal Team
- Meegaan naar gesprekken
- Een cliëntondersteuner is geen hulpverlener

In de gemeente Houten zijn vanuit verschillende organisaties cliëntondersteuners beschikbaar. Zij zijn niet verbonden aan de stichting of het Sociaal Team en hun inzet is gratis. Voor meer informatie zie www.houten.nl/clientondersteuning

Voor ondersteuning specifiek over jeugdhulp kunt u ook terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ouders en jeugdigen kunnen kosteloos een beroep doen op de *vertrouwenspersonen* van het AKJ als zij vragen hebben of onvrede ervaren over de toegang tot jeugdhulp of de jeugdhulp zelf. Voor meer informatie zie www.akj.nl of bel 088-5551000.

In contact met het CJG en Sociaal Team of bij gesprekken kunt u ook iemand uit uw naaste omgeving of een persoonlijk begeleider vragen u te ondersteunen.

3.3 Een klacht indienen

U kunt uw klacht indienen binnen 12 maanden nadat de gedraging of gebeurtenis, waarop uw klacht betrekking heeft, plaatsvond. U kunt dit doen op verschillende manieren:

Sociaal Team Houten en CJG

Per post

Stichting Sociaal Team Houten
T.a.v. secretariaat
O.v.v. klacht
Postbus 30
3990 DA Houten

Per e-mail

secretariaat@sociaalteamhouten.nl

O.v.v. klacht

Sociaal ombudsfunctionaris

Per post

Gemeente Houten
T.a.v. Sociaal ombudsfunctionaris
O.v.v. klacht
Postbus 30
3990 DA Houten

Per e-mail

sociaalombudsfunctionaris@houten.nl

o.v.v. klacht

Gemeente Houten

Digitaal

Door het invullen van een klachtformulier op de website van de gemeente.

<https://www.houten.nl/burgers/overheid-en-democratie/bezwaar-voorlopige-voorziening-en-beroep/>

4. Klachtbehandeling

4.1 De ontvangst

Bij binnenkomst wordt uw klacht geregistreerd. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging. De klachtcoördinatie wordt voor het Sociaal Team altijd verzorgd door de sociaal ombudsfunctionaris, onafhankelijk op welke manier de klacht is binnengekomen. De klachtcoördinatie wordt voor het CJG door het CJG zelf verzorgd.

De sociaal ombudsfunctionaris draagt zorg voor de registratie en bekijkt of uw klacht in behandeling genomen kan worden. Hierover zijn regels gesteld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Als uw klacht niet behandeld kan worden ontvangt u hier uitleg over binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht. Ook wordt u zo mogelijk verwezen naar een andere instantie.

4.2 De werkwijze

De sociaal ombudsfunctionaris maakt een eerste inschatting van de mogelijkheden om uw klacht te onderzoeken. Deze mogelijkheden zijn het direct zoeken naar een oplossing als de situatie hierom vraagt, het voeren van één of meerdere gesprekken, het bemiddelen of doen van dossieronderzoek.

Hierover wordt met u contact opgenomen.

Als eerste wordt met u besproken of u uw klacht bespreekbaar wilt maken met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Als u hiermee instemt zal de leidinggevende de verdere klachtbehandeling op zich nemen. U kunt als u dit wilt vragen aan de sociaal ombudsfunctionaris om bij dit gesprek aanwezig te zijn of te bemiddelen.

Lukt het u niet uw klacht met de medewerker en/of leidinggevende te bespreken dan kunt u ook direct met de sociaal ombudsfunctionaris in gesprek. Dit betekent dat de sociaal ombudsfunctionaris de klachtbehandeling op zich neemt.

Bij de gesprekken kunt u altijd ook zelf een vertrouwenspersoon meenemen ter ondersteuning (zie 3.2 Bij wie kunt u terecht?).

Soms is het wenselijk om een dossieronderzoek te doen. Dit betekent meestal dat informatie uit het dossier van u of uw kind(eren) wordt doorgenomen (plannen, brieven en/of notities). Dit gebeurt alleen als u daarmee instemt. Het onderzoek richt zich specifiek op voor de behandeling van de klacht noodzakelijke informatie en gegevens.

In alle gevallen zal degene die uw klacht in behandeling neemt (leidinggevende of sociaal ombudsfunctionaris) onpartijdig luisteren naar uw verhaal en naar het verhaal van degene over wie de klacht gaat. Daarna kunnen de betrokken partijen reageren op elkaars verhaal. Er wordt ook een verslag gemaakt.

4.3 Wie zijn betrokken?

Bij de behandeling van een klacht over een medewerker wordt altijd diens leidinggevende ingelicht.

- Bij de behandeling van klachten over een uitvoerend medewerker van het Sociaal Team zal de behandeling van de klacht worden gedaan door de leidinggevende van de medewerker of de sociaal ombudsfunctionaris. Hierover vindt vooraf afstemming met u plaats.
- Bij een klacht over een teamleider wordt de bestuurder/directeur ingelicht en deze zal ook de behandeling van de klacht op zich nemen.
- Bij een klacht over de bestuurder/directeur wordt de Raad van Toezicht ingelicht, die de klacht zal behandelen.

4.4 De afhandeling

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

De sociaal ombudsfunctionaris of de leidinggevende informeert de klager en degene om wie het gaat over de uitkomst van het onderzoek en het eventuele oordeel, het advies en/of de aanbeveling. Dit gebeurt zoveel mogelijk via een schriftelijke reactie.

4.5 De termijn

Wij streven er naar ingekomen klachten binnen 6 weken na ontvangst af te handelen. Soms lukt dit niet. Dan kunnen wij de termijn met maximaal 4 weken verlengen of in overleg met u een nieuwe termijn afspreken. Hiervan krijgt u te allen tijde schriftelijk bericht.

4.6 Nationale Ombudsman

Als de klacht niet binnen de met u afgesproken termijn wordt afgehandeld kunt u een klacht hierover indienen bij de Nationale Ombudsman.

Ook zullen wij bij de schriftelijke afhandeling van een klacht u wijzen op de mogelijkheid tot contact met de Nationale Ombudsman. U kunt hen ook benaderen als u het niet eens bent met de wijze waarop uw klacht is behandeld. Meer informatie kunt u vinden op: www.nationaleombudsman.nl

4.7 Intrekken klacht

U kunt lopende de behandeling van uw klacht deze intrekken. Als u uw klacht heeft ingediend bij het Sociaal Team of de sociaal ombudsfunctionaris of het CJG, dan kunt u uw klacht bij hen schriftelijk intrekken. Als de omstandigheden niet gewijzigd zijn, kan uw klacht niet opnieuw op een later moment in behandeling worden genomen.

5. Klachtdossier, inzage, privacy en geheimhouding

5.1 Beheer klachtdossier

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

5.2 Inzage in gegevens

Voor het behandelen van de klacht is het nodig dat u, de verweerder en de persoon die uw klacht behandelt de (persoons)gegevens van de zaak waarover de klacht gaat, kunnen inzien. Dit geldt voor de informatie uit het klachtdossier en voor de gegevens uit het cliëntdossier, voor zover deze informatie betrekking heeft op de ingediende klacht. Voorafgaand aan de behandeling van de klacht vragen we aan u toestemming hiervoor.

5.3 Privacy en gegevensbescherming

Wij houden ons aan ons privacyreglement en aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat wij zorgvuldig met uw persoonsgegevens omgaan en altijd alert zijn op het verkrijgen van uw toestemming wanneer dat nodig is en het beveiligen van uw gegevens (zie privacyprotocol van de stichting Sociaal Team Houten).

5.4 Geheimhouding

De medewerkers, de leidinggevenden, de sociaal ombudsfunctionaris en iedereen die verder bij de behandeling van een klacht is betrokken, is tot strikte geheimhouding verplicht. Deze plicht blijft ook onverminderd voortbestaan als betrokken medewerkers niet meer werkzaam zijn voor de stichting Sociaal Team, CJG of de gemeente Houten.

6. Leren en verbeteren

6.1 Jaarverslag van de Sociaal ombudsfunctionaris

De sociaal ombudsfunctionaris maakt jaarlijks een verslag over het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staat onder meer:

- Het aantal klachten dat is ingediend bij het Sociaal Team (ongeacht via welke weg de klacht is binnengekomen)
- Het aantal keren feedback m.b.t. het Sociaal Team die zijn ontvangen door de ombudsfunctionaris
- De aard en inhoud van deze klachten en feedback
- De uitspraken die gedaan zijn over de klachten
- De aanbevelingen die gegeven zijn naar aanleiding van de klachten en feedback

In het verslag worden geen persoonsgegevens of organisatiegegevens opgenomen. Het verslag wordt zo opgesteld dat het ook niet herleidbaar is naar een persoon of een organisatie.

6.2 Jaarrapportage Stichting Sociaal Team Houten

De stichting neemt jaarlijks een samenvatting van het jaarverslag van de sociaal ombudsfunctionaris op in de bestuursrapportage van de Stichting (onderdeel van het financiële jaarverslag) en geeft daarin ook informatie over klachten betreffende het CJG. Naast de cijfers en de feiten wordt ook informatie gegeven over eventuele aanbevelingen en de maatregelen die zijn of worden getroffen naar aanleiding van de klachten.

Ook in dit verslag worden geen persoonsgegevens opgenomen en zijn gegevens niet herleidbaar naar een persoon of organisatie.

6.3 Leren en verbeteren

De analyse van ingekomen feedback en klachten worden periodiek besproken in de teams van de stichting Sociaal Team Houten. Op basis van de analyse, de uitkomsten en de bespreking worden waar nodig verbeterpunten geformuleerd en uitgevoerd.

7. Vaststelling en wijziging regeling

Deze regeling is door de directie en de Raad van Toezicht van de Stichting Sociaal Team Houten vastgesteld op 31 oktober 2018 en kan worden geactualiseerd door de directie.

De Stichting Sociaal Team Houten zorgt voor een ruime bekendmaking van de Feedback- en klachtenregeling. Onze medewerkers informeren cliënten over de regeling in hun standaarduitleg over de werkwijze van het Sociaal Team en het CJG. De Feedback- en klachtenregeling is te vinden op <http://www.sociaalteamhouten.nl/over-ons>