

Klachtenprocedure Stichting de Toegang

Stichting de Toegang wil graag dat inwoners van de gemeente Emmen tevreden zijn over de geleverde diensten. We willen blijven werken aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Het kan altijd beter en soms gaat het wel eens mis. Is een inwoner niet tevreden over onze dienstverlening, dan horen we dat graag. Zodat de Stichting samen met de inwoner op zoek kan naar een oplossing. **Inwoners zijn natuurlijke, dan wel rechtspersonen, waarmee de Stichting in contact staat.** Stichting de Toegang heeft hiervoor een klachtenprocedure en een klachtenfunctionaris waar inwoners terecht kunnen met hun klachten.

Stichting de Toegang heeft een klachtenprocedure die inwoners moeten volgen, wanneer zij een klacht hebben. Als er een klacht is, dan is de Stichting in eerste instantie verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht. In geval de Stichting en de inwoner niet tot een oplossing kunnen komen, dan kan de inwoner ervoor kiezen contacten op te nemen met de Ombudsman Sociaal Domein (contactgegevens laatste pagina).

Klacht of bezwaarschrift?

Een **klacht** kan gaan over de manier waarop onze medewerkers hun werk doen, de manier waarop ze contact hebben met inwoners en de wijze waarop ze inwoners aanspreken. Als de gemeente Emmen een beschikking heeft afgegeven over de vorm(en) van hulp en ondersteuning, waarmee men het niet mee eens is, kan er een **bezwaarschrift** ingediend worden bij de gemeente (contactgegevens zie laatste pagina).

Eerst mondeling contact

Wij zien in het geval van een klacht graag dat een inwoner eerst **mondeling contact** opneemt met de betreffende medewerker. Dit is de medewerker die het gesprek met de inwoner gevoerd heeft en op basis daarvan een advies over de benodigde ondersteuning heeft gegeven. In de meeste gevallen kan het probleem daarmee al worden opgelost. De medewerker die bij de inwoner betrokken is maakt een afspraak met de inwoner voor een gesprek over de klacht bij de inwoner thuis of op locatie van de Toegang. De medewerker maakt hier een verslag van. De inwoner kan zich laten bijstaan door een door de inwoner zelfgekozen vertrouwenspersoon. De inwoner kan hiervoor ook vrijblijvend contact opnemen met Stichting MEE of Zorgbelang Drenthe (contactgegevens zie laatste pagina).

Bemiddelingsgesprek

Komen de medewerker en de inwoner er tijdens dit gesprek niet uit, dan kan de inwoner vragen om een bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris kan dan onafhankelijk bemiddelen en adviseren. Ook tijdens dit gesprek kan de inwoner zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Schriftelijk klacht indienen

Is de inwoner daarna niet tevreden, dan kan **schriftelijk een klacht** ingediend worden bij de Stichting. Er komt dan een gesprek met de inwoner, *eventueel bijgestaan door een door de inwoner zelf uitgekozen vertrouwenspersoon*, en de klachtenfunctionaris en de betreffende medewerker. Als het nodig is, kan ondersteuning gevraagd worden van de betrokken Teamleider dan wel Gedragswetenschapper / Praktijkleider.

Hoe de procedure dan verder in zijn werk gaat wordt hieronder beschreven. Eerst worden enkele begrippen uitgelegd.

Begrippenlijst

- Klacht: een klacht is elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een medewerker of product.
- Inwoner : de inwoner die in contact is getreden met een medewerker van Stichting de Toegang en ontevreden is over de bewezen dienst, de medewerker of een product.
- Bezwaarschrift: tegen het besluit dat het bestuursorgaan (gemeente Emmen) heeft genomen op een aanvraag om hulp en ondersteuning waar de aanvrager het niet mee eens is, kan een bezwaarschrift worden ingediend.
- Klachtenfunctionaris: benoemde adviseur en draagt zorg voor een correcte afhandeling van de klacht en informeert de inwoner over het verloop van de procedure.
- Vertrouwenspersoon: een persoon uit het eigen sociale netwerk van inwoner of een vertegenwoordiger van Stichting MEE dan wel Zorgbelang Drenthe, die voor inwoner een ondersteunende rol vervult.

De klachtenprocedure in stappen

1. Wanneer in het eerste gesprek tussen inwoner en medewerker, de klacht naar de mening van de inwoner niet tot tevredenheid wordt afgehandeld, zal de klachtenfunctionaris de schriftelijk ingediende klacht in behandeling nemen.
2. De inwoner dient schriftelijk de klacht in bij de klachtenfunctionaris van Stichting de Toegang te Emmen. Dit kan per post aan: Antwoordnummer 134, 7800 VB Emmen of per mail aan klachten@detoegangemmen.nl

De klacht dient daarbij tenminste het volgende te bevatten:

- a) de naam en het adres van de indiener;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging/dienst of product van de medewerker, waartegen de klacht is gericht;
 - d) een handtekening.
3. De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht uiterlijk binnen 5 werkdagen aan inwoner en registreert de klacht.
 4. In de klachtenregistratie neemt de klachtenfunctionaris de gegevens op die nodig zijn voor een spoedige en zorgvuldige afwikkeling van de klacht.
 5. De klachtenfunctionaris bespreekt de klacht met inwoner en bestudeert het gehele dossier waarop de klacht betrekking heeft. Daarbij spreekt de klachtenfunctionaris de betreffende medewerker en/ of betrokken teamleider/ gedragswetenschapper / praktijkleider van de medewerker. De klachtenfunctionaris maakt van al deze gesprekken verslag. OP basis van deze informatie wordt een oordeel gegeven over de klacht. Zo nodig schakelt de klachtenfunctionaris externe deskundigen in.
 6. De klachtenfunctionaris bericht de inwoner schriftelijk als deze vroegtijdig tot de conclusie komt, dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen. Hiervan kan in de volgende gevallen sprake zijn:
 - a) als er al eerder over dezelfde gedraging een klacht is behandeld, welke via deze klachtenprocedure is behandeld;
 - b) als de gedraging een jaar of meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - c) als het belang van de inwoner of de zwaarte van het gedrag onvoldoende is;
 - d) als het een klacht betreft van een natuurlijk persoon of rechtspersoon, die geen inwoner behorende bij de Stichting is.

Als de klachtenfunctionaris tot het oordeel komt dat één van deze uitzonderingen van toepassing is op de klacht, informeert de klachtenfunctionaris de inwoner hierover binnen vier weken na ontvangst van de schriftelijke klacht.

7. Uitgangspunt is dat de behandeling van de klacht binnen vier weken na ontvangst klaar is. De klachtenfunctionaris laat de inwoner schriftelijk weten wat de uitkomst en de argumenten zijn. Mocht de termijn van vier weken niet gehaald worden, dan zal de klachtenfunctionaris de inwoner hierover tijdig informeren en de termijn verlengen met maximaal vier weken.
8. Als de inwoner akkoord gaat met de conclusie van de klachtenfunctionaris, wikkelt deze de klacht af volgens de uitkomst. De klachtenfunctionaris sluit het klachtdossier, vermeldt dit in het klachtenregister en slaat het klachtdossier op. Hiermee is de klacht afgewikkeld. Het klachtdossier wordt gedurende twee jaar in het archief bewaard. Daarna wordt het vernietigd.
9. Als de inwoner niet akkoord gaat met het advies van de klachtenfunctionaris, maakt deze hiervan een aantekening in het klachtdossier.

Niet tevreden over de uitkomst?

Is de inwoner niet tevreden over de uitkomst van de klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris van Stichting de Toegang, dan kan de inwoner contact opnemen met de Nationale Ombudsman.

Contactgegevens

Nationale Ombudsman

Postadres Nationale ombudsman
Antwoordnummer 10870
2501 WB Den Haag

Telefoon 0800-33 55 555

Mailadres contactformulier op [Contact | Nationale ombudsman](#)

Gemeente Emmen, afdeling Bezwaar en Beroep:

Postadres Gemeente Emmen Postbus 30.001 7800 RA Emmen

Telefoon 14 0591

Digitaal <https://gemeente.emmen.nl/producten/bezwaarschrift-indienen>

Vertrouwenspersonen

Stichting MEE

Postadres Postbus 517, 8000 AM Zwolle

Telefoon 0592 30 39 99 (ma t/m vr, van 08.30 – 12.30 uur en 13.00 – 16.30 uur)

E-mail info@meedrenthe.nl

Zorgbelang Drenthe

Postadres Annerweg 30, 9471 KV Zuidlaren

Telefoon 050-727 1500

Mailadres info@zorgbelang-drenthe.nl