

Klachtenprocedure SWT

De medewerkers van het Sociaal Wijkteam zetten zich elke dag in voor het leveren van goede ondersteuning. Meestal gaat dit zonder problemen. Soms kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de begeleiding die u van het Sociaal Wijkteam krijgt. Het is belangrijk om dit te melden. Hoe u dit kan doen, wordt hieronder uitgelegd.

Wat te doen bij een klacht

Het aangeven van een klacht kan op drie manieren.

1. Neem contact op met de medewerker van het Sociaal Wijkteam.

Probeer eerst de klacht te bespreken met de medewerker van het Sociaal Wijkteam. Soms is een gesprek al genoeg om uw klacht op te lossen en zo kunnen we misschien voorkomen dat het probleem nog groter wordt.

2. Neem contact op met de manager.

Is uw klacht na het gesprek met de medewerker niet naar tevredenheid opgelost of wilt u uw klacht liever niet met de medewerker bespreken, dan kunt u contact opnemen met zijn of haar manager. Dit kan telefonisch via ons algemene telefoonnummer. De manager probeert dan een oplossing te zoeken voor uw klacht.

3. Klacht melden via de e-mail.

Wilt u uw klacht liever per e-mail melden. Dan kunt u uw klacht ook sturen naar Sociaal Wijkteam Dordrecht klacht@swtdordrecht.nl.

In de mail moeten de volgende gegevens staan:

- Naam
- Adres
- Een omschrijving van de klacht: wat is er gebeurd, waarover ben je ontevreden?

Wat doet het Sociaal wijkteam met uw klacht?

Bij **variant 1** zal de medewerker van het Sociaal Wijkteam met u in gesprek gaan over de klacht. Hierbij wordt gekeken naar de oorzaken van de klacht en wat er nodig is om deze oorzaken te verhelpen. Samen zoekt u naar een oplossing.

Bij **variant 2 en 3** zal de manager van het Sociaal Wijkteam de klacht oppakken en kijken welke mensen nodig zijn om de klacht verder op te pakken. Dit betekent dat indien nodig ook de moederorganisatie van de medewerker wordt betrokken en samen de procedure voor de klacht wordt uitgestippeld. De manager zal u hierbij duidelijk informeren. Ook kan u indien wenselijk begeleid worden door de onafhankelijke cliëntondersteuners.

Als na het gesprek met de betrokken medewerker en of manager de klacht naar tevredenheid is besproken/ afgehandeld zal de klacht afgesloten worden.

Wanneer de klacht nog niet is opgelost

Externe klachtencommissie

Toch kan het zo zijn dat u er samen met de medewerker, de manager of interne klachtencommissie niet of niet naar u zin uitgekomen bent. Als u vindt dat de klacht niet goed is opgelost of als het probleem te groot blijft, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij een externe klachtencommissie. De manager van het wijkteam kan informeren waar u terecht kunt voor het indienen van een klacht bij een externe klachtencommissie.

Aanvullende informatie

Klacht over een zorgaanbieder

Wanneer je een beschikking van de gemeente hebt gekregen voor hulp van een zorgaanbieder en je bent ontevreden over deze hulp dan kun je terecht bij de betreffende zorgaanbieder. Ontvang je via een beschikking jeugdhulp bij een zorgaanbieder en ben je daar ontevreden over? Dan heb je recht op een onafhankelijk vertrouwenspersoon. De gemeente Dordrecht heeft hierover afspraken gemaakt met de organisatie Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Via deze organisatie kun je ondersteuning krijgen. Hier zijn geen kosten aan verbonden. Kijk op www.akj.nl hoe je ondersteuning kunt aanvragen.