

Een klacht over het VraagRaak?

Dit kunt u doen

Bent u niet tevreden over de manier waarop een medewerker van het VraagRaak uw zaak heeft behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. Dit kan schriftelijk en mondeling. In deze folder leest u wat u moet doen en wat u kunt verwachten.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over de manier waarop u bent geholpen, niet over het besluit over een voorziening.

In welke gevallen kunt u een klacht indienen? Hier volgen enkele voorbeelden:

- > U bent ontevreden over de manier waarop een medewerker van het VraagRaak u heeft behandeld.
- > U bent ontevreden over de manier waarop uw situatie is behandeld.
- > U vindt dat u onvoldoende bent gehoord.
- > U vindt dat de medewerker van het VraagRaak onvoldoende op de hoogte was.
- > U vindt dat er te weinig afstemming is geweest met andere zorgpartijen.
- > U vindt dat u niet de juiste informatie had of dat de informatie te laat kwam.

Natuurlijk kan uw geval weer anders zijn dan de bovenstaande voorbeelden.

U kunt geen klacht indienen als u het niet eens bent met een besluit over een (maatwerk)voorziening. In dat geval moet u bezwaar maken tegen de beslissing. Informatie hierover vindt u in de beschikking die u ontvangt van ROGplus over een aanvraag voor een voorziening. ROGplus is degene die de Wmo-(maatwerk)voorzieningen voor de gemeente uitvoert.



Wie is verantwoordelijk?

Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten. Om praktische redenen heeft het college dit uitbesteed aan de teamleider van het VraagRaak. Die weet immers wat er speelt en kan beter reageren op uw klacht.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Als u niet tevreden bent over de werkwijze van VraagRaak, bespreek dit dan eerst zelf met uw contactpersoon van VraagRaak. Wanneer u er samen niet uitkomt, kunt u een klacht indienen. Dit kunt u mondeling of schriftelijk doen. Mondeling kan ook telefonisch zijn. Schriftelijk wil zeggen: per brief, via e-mail of met behulp van het klachtenformulier op de website van de gemeente.

Mondeling een klacht indienen

Kiest u ervoor mondeling (of telefonisch) een klacht in te dienen? Dan zal degene bij wie u uw klacht neerlegt, samen met u bepalen of een gesprek mogelijk is met de medewerker over wie uw klacht gaat. Bij een mondelinge klacht worden uw klacht en de behandeling daarvan vastgelegd in uw dossier. Dit dossier kunt u inzien, maar u ontvangt niet automatisch bericht.

Schriftelijk een klacht indienen

1. *Uw klacht* - Als u een klacht schriftelijk wilt indienen, gebruik dan bij voorkeur het klachtenformulier op de website van de gemeente, www.maassluis.nl. U kunt ook een brief of een e-mail schrijven. De gemeente stuurt u in alle gevallen een bevestiging dat uw klacht is binnengekomen. Ook ontvangt u informatie over het vervolg.
2. *Uw toelichting* - Als er iets niet duidelijk is, zal de gemeente u vragen uw klacht toe te lichten of aan te vullen.
3. *Een gesprek* - Degene die uw klacht behandelt, de 'klachtbehandelaar', zal contact met u opnemen over uw klacht. Hij of zij spreekt ook met de medewerker over wie uw klacht gaat.
4. *De afhandeling* - Wanneer voldoende informatie is uitgewisseld, ontvangt u een brief waarin uw klacht wordt behandeld. In de brief staat wat de klachtbehandelaar in de gesprekken heeft gehoord en welke conclusies hij of zij hieruit trekt. Als het VraagRaak naar aanleiding van de klacht maatregelen neemt, staan die ook in de brief



5. *De termijn* - In de meeste gevallen wordt uw klacht binnen zes weken behandeld. Als het nodig is, kan de termijn voor de behandeling met maximaal vier weken worden verlengd.

Wanneer kan u klacht niet worden behandeld?

Soms wordt uw klacht niet in behandeling genomen.

Dit is bijvoorbeeld het geval als:

- a. u over hetzelfde al eerder een klacht heeft ingediend;
- b. de aanleiding voor de klacht meer dan een jaar geleden is;
- c. u bezwaar of beroep had moeten aantekenen tegen een inhoudelijk besluit;
- d. het onderwerp van uw klacht ook al door de rechter wordt behandeld;
- e. er over het onderwerp van uw klacht een strafrechtelijk onderzoek loopt;
- f. u geen duidelijk belang heeft bij de behandeling van uw klacht.

Als uw klacht niet in behandeling wordt genomen, zal de gemeente u dit zo spoedig mogelijk (altijd binnen vier weken) laten weten. De gemeente vertelt u ook waarom uw klacht niet wordt behandeld.

Is de behandeling van uw klacht niet naar tevredenheid?

De reactie van de gemeente op uw klacht is geen officieel besluit. Daarom kunt u er geen bezwaar tegen maken. Als u niet tevreden bent met de afhandeling, kunt u zich wel wenden tot de Nationale Ombudsman. Hoe u dat kunt doen, kunt u lezen op www.nationaleombudsman.nl

Meldpunt Ervaringen Veranderingen in de zorg

Als u klachten heeft, dan worden deze in principe op de beschreven manier afgehandeld. Maar de gemeente Maassluis heeft wel een speciaal meldpunt geopend voor inwoners die in de problemen dreigen te raken door de veranderingen in de zorg. Ervaart u een knelpunt, dan kunt u dit melden via een formulier. Dit formulier is digitaal te vinden op www.maassluis.nl (onder de button Zorg en Welzijn) en af te halen bij de publieksbalie van het stadhuis.

