



Klachtenregeling Ondersteuningsteam

Ontevreden over het Ondersteuningsteam?

Het Ondersteuningsteam doet zijn best om iedereen die met het Ondersteuningsteam te maken krijgt goed te woord te staan en te behandelen. Het kan zijn dat je niet tevreden bent over hoe het contact met het Ondersteuningsteam is verlopen. Of over iets wat het Ondersteuningsteam heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. Het kan ook zijn dat je ontevreden bent over de manier waarop een medewerker zich tegenover jou of een andere persoon heeft gedragen. Dat kan je dan melden bij jouw contactpersoon van het Ondersteuningsteam. Als je er samen niet uitkomt kan je jouw klacht indienen bij de klachtenbehandelaar van het Ondersteuningsteam.

Wie kan een klacht indienen?

Ouders of hun kinderen en vertegenwoordigers van partners waarmee het Ondersteuningsteam samenwerkt kunnen klachten indienen. Een klacht is als je ontevreden bent over een medewerker van het Ondersteuningsteam of hoe die gehandeld heeft. Voorbeelden van klachten zijn:

- Ik moet te lang wachten op een welkomstgesprek
- De procesbegeleider benadert mij niet goed
- De procesbegeleider behandelt mijn zaak niet goed
- De procesbegeleider gaat niet zorgvuldig om met mijn persoonsgegevens
- De procesbegeleider komt gemaakte afspraken niet na
- Ik word telefonisch niet goed behandeld
- Enzovoorts...

Klachten kunnen worden ingediend tot zes maanden na het laatste contact met jouw procesbegeleider. Of, als de klacht wordt ingediend door een partner van het Ondersteuningsteam, kan dat nog tot zes maanden na die gebeurtenis waarover de klacht gaat.

Heb je een klacht over de wijze waarop met jouw persoonsgegevens is omgegaan? Dan kan je er ook voor kiezen een klacht in te dienen bij de Functionaris Gegevensbescherming van de VNG: FG@vng.nl.

Behandeling van klachten

Het Ondersteuningsteam wil klachten snel, serieus en op de juiste wijze behandelen. Ook willen we leren van de klachten en van de diegene die de klachten indienen. Het Ondersteuningsteam heeft daarvoor een klachtenbehandelaar aangesteld. De klachtenbehandelaar van het Ondersteuningsteam is verantwoordelijk voor de behandeling van de klachten. Nadat een klacht is ingediend neemt de klachtenbehandelaar zo spoedig mogelijk contact op met de klager om de klacht te bespreken. Als de klacht over een medewerker van het team gaat neemt de klachtenbehandelaar ook contact op met diegene over wie wordt geklaagd. Mogelijk wordt een hoorzitting gehouden. De klager krijgt altijd te horen wat er met de klacht is gedaan.

Elke klacht wordt in een dossier vastgelegd en de klachtenbehandelaar laat aan de projectleider weten hoe dit wordt afgehandeld. Klachten worden anoniem opgenomen in een klachtenoverzicht. Dit overzicht is niet openbaar.

Bij het indienen van een klacht over het Ondersteuningsteam en bij de behandeling ervan kan je hulp vragen van iemand die jij vertrouwt. Als je het lastig vindt het klachtenformulier in te vullen kan je ook iemand vragen jou te helpen.

Het klachtenformulier van het Ondersteuningsteam is gepubliceerd op de website van het Ondersteuningsteam (<https://hetondersteuningsteam.nl>). Dit formulier kan ook opgevraagd worden via contact@hetondersteuningsteam.nl.