



gemeente  
putten

# Uitvoering Jeugd, Zorg en Werk

Bent u niet tevreden, laat het ons weten!



Wij doen als gemeente ons uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen als u een beroep doet op jeugdhulp, maatschappelijke ondersteuning of op een uitkering. Wij, maar ook de door ons gecontracteerde uitvoerders kunnen fouten maken. Bent u niet tevreden, laat het ons weten. Hieronder leest u hoe dat gaat.



## Waarover bent u niet tevreden?

### Als u niet tevreden bent met een besluit van de gemeente

Als u niet tevreden bent met een besluit van de gemeente kunt u ons dat telefonisch of per e-mail laten weten. We zullen nogmaals bekijken of het besluit juist is en u daarover zo snel mogelijk berichten. Als u het niet eens bent met onze reactie dan kunt u alsnog een officieel bezwaarschrift indienen. Hoe u dat kunt doen staat in het besluit aangegeven. U moet dan wel de termijn in de gaten houden. U moet uiterlijk binnen zes weken vanaf de dag na die waarop het besluit is verzonden een bezwaarschrift indienen. Als u te laat bent kan het zijn dat het bezwaarschrift niet in behandeling wordt genomen.

### Als u niet tevreden bent over de wijze van dienstverlening door de gemeente

Het gaat hier bijvoorbeeld over situaties dat u onvolledig of onjuist bent geïnformeerd of niet fatsoenlijk of onzorgvuldig bent behandeld door een medewerker van de gemeente, bijvoorbeeld tijdens een gesprek waarin de ondersteuning met u wordt afgestemd (in de Wmo: keukentafelgesprek). Als dat het geval is adviseren wij u om dit in eerste instantie telefonisch of per e-mail aan ons te laten weten. We zullen uw zienswijze zo snel mogelijk beoordelen en u, als dat mogelijk is, een oplossing aanreiken. Als u daarmee nog niet tevreden bent, kunt u een officiële klacht indienen. U kunt dat telefonisch, per e-mail of per brief doen. Bij de afhandeling van de officiële klacht nemen we de wettelijke procedure van de Algemene wet bestuursrecht in acht. Dat houdt kort samengevat het volgende in:

- u ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht;
- aan degene op wiens gedraging uw klacht betrekking heeft, wordt eveneens een afschrift van uw klacht toegezonden;
- u en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft worden gehoord;
- u wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, van ons oordeel daarover en van de eventuele conclusies die we hieraan verbinden.

### Als u niet tevreden bent over de wijze van dienstverlening van door de gemeente gecontracteerde uitvoerders

Het gaat hier bijvoorbeeld over situaties dat u niet tevreden bent over de wijze waarop de door de gemeente gecontracteerde uitvoerder de opgedragen taken uitvoert.

Als u niet tevreden bent over de wijze waarop de diensten uitgevoerd worden, adviseren wij u om dit in eerste instantie telefonisch of per e-mail aan hen te laten weten. Zij zullen uw zienswijze beoordelen en als dat mogelijk is snel een oplossing aanreiken. Als u daarover niet tevreden bent, kunt u een officiële klacht indienen bij de uitvoerder. U kunt hen vragen hoe u die klacht kunt indienen. De uitvoerder informeert de gemeente periodiek over de klachten en over de wijze waarop zij de klachten hebben afgehandeld.

Als u nog niet tevreden bent, kunt u alsnog een klacht indienen bij de gemeente. U kunt dat telefonisch, per e-mail of per brief doen. We beschouwen het dan als een officiële klacht en gaan het ook als zodanig behandelen. Bij de afhandeling nemen we de wettelijke procedure van de Algemene wet bestuursrecht zoals hiervoor beschreven in acht. De uitvoering van de afdoening hebben we belegd bij de afdeling juridische zaken.

U kunt geen klacht indienen als het gaat over de wijze van dienstverlening van een door u zelf gecontracteerde uitvoerder die u betaalt door middel van een Persoonsgebonden budget.



## **Hoe kunt u uw klacht indienen bij de gemeente?**

De wijze waarop u een klacht kunt indienen is vormvrij. U kunt:

- bellen naar telefoonnummer (0341) 359 644;
- een brief sturen naar het (e-mail)adres van uw zorgaanbieder, zoals bij u bekend en/of naar Gemeente Putten, t.a.v. BPOB, Postbus 400, 3880 AK PUTTEN;
- een e-mail sturen naar [info@putten.nl](mailto:info@putten.nl);
- een meldingsformulier invullen op de website [www.putten.nl](http://www.putten.nl)>een melding doen.

Hebt u vragen over een ingediende klacht of over de klachtenprocedure, dan kunt u bellen met telefoonnummer (0341) 359 664, dit is het telefoonnummer van de ambtenaar van de afdeling Juridische Zaken die zich bezig houdt met de afhandeling van uw klacht.

Voor meer informatie kunt u terecht op onze website [www.putten.nl](http://www.putten.nl).

## **Hebt u hulp nodig bij het indienen van een klacht?**

Wanneer u hulp nodig hebt bij het indienen van een klacht, dan kunt u een beroep doen op iemand uit uw omgeving. U kunt ook bellen met Stimenz. Stimenz is een instantie die mensen adviseert die ondersteuning nodig hebben vanwege hun lichamelijke, psychische of psychosociale problemen. Voor hulp bij het indienen van een klacht kunt u bellen met het telefoonnummer (088) 784 6464. U vindt ook meer informatie op [www.stimenz.nl](http://www.stimenz.nl).

## **Wat zijn de kosten?**

Een klacht indienen kost u niets. Als u gebruik maakt van Stimenz dan kost u dat ook niets. Wilt u juridische hulp, dan moet u deze kosten zelf betalen.

## **Hoe lang duurt de afhandeling van een klacht?**

Als het een officiële klacht betreft moeten we uiterlijk binnen zes weken een besluit nemen. We kunnen onze besluitvorming met maximaal vier weken verlengen.

## **Bent u het niet eens met ons besluit op uw bezwaarschrift of de klacht**

Als u het niet eens bent met ons besluit op uw bezwaarschrift kunt u in beroep gaan bij de rechtbank. De termijn en de adresgegevens treft u aan in de beslissing op het bezwaarschrift.

Als het een besluit op een klacht betreft kunt u een klacht indienen bij:

Nationale ombudsman  
Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Telefoon: 0800 335 55 55  
[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)



Dit is een uitgave van de gemeente Putten,  
Maart 2017.

Gemeente Putten  
Fontanusplein 1  
Postbus 400  
3880 AK Putten  
T (0341) 359 644  
E [info@putten.nl](mailto:info@putten.nl)  
[www.putten.nl](http://www.putten.nl)