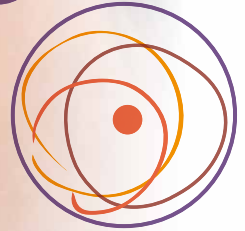




stib



sterk in de buurt

KLACHTENREGELING

STIB *Niet tevreden?*

Als u een klacht heeft over de dienstverlening door (een medewerker van) Stib, willen wij graag dat u dit aan ons meldt. Alleen dan kunnen wij het probleem oplossen en onze dienstverlening verbeteren.



Klachtenregeling Stib

U probeert in eerste instantie de klacht met de betreffende medewerker van Stib te bespreken. Komt u er samen niet uit? Dan leest u hieronder hoe wij omgaan met klachten.

Waarover kunt u klagen?

U kunt een klacht indienen over de wijze waarop een medewerker van het gebiedsteam Stib zich bij een bepaalde aangelegenheid tegenover u heeft gedragen. Het gaat om een 'niet correcte gedraging'.

Enkele voorbeelden van een 'niet correcte' behandeling zijn:

- u vindt dat u al veel te lang wacht op de beantwoording van uw vraag;
- u hebt niet de informatie gekregen waar u om hebt gevraagd;
- u vindt dat u onbeleefd behandeld bent.

Hoe kunt u uw klacht indienen en aan welke eisen moet uw klacht voldoen?

U kunt schriftelijk (op papier of per e-mail) uw klacht indienen. U kunt gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Stib of zelf een klachtenbrief schrijven en deze mailen naar info@stib.nl of opsturen naar het gebiedsteam Stib, t.a.v. de gebiedscoördinator, postbus 23, 4020 BA Maurik. In uw brief moet u de volgende gegevens vermelden:

- uw naam, adres en telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent;
- op welke medewerker uw klacht betrekking heeft;
- omschrijving van wat er is gebeurd, wanneer dat is gebeurd en waarom u hierover klaagt.

Wie kan u helpen met het indienen van een klacht?

Vindt u het moeilijk om de klacht zelf in te dienen? Of wilt u eerst met iemand in vertrouwen over uw klacht praten? Dan kunt u de Vertrouwenspersoon hiervoor vragen. Voor klachten die uw kind tot 18 jaar aangaan, neemt u contact op met Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg op telefoonnummer 088-555 10 00. In alle andere gevallen neemt u contact op met Zorgbelang Gelderland of MEE Gelderse Poort. Meer informatie leest u in de folder Vertrouwenspersoon Wmo.

Waarover kunt u niet klagen?

De coördinator van Stib neemt uw klacht niet in behandeling indien:

- u de klacht anoniem indient;
- de zaak waarover u klaagt ouder is dan één jaar;
- uw klacht al door één van de samenwerkende organisaties binnen Stib is behandeld;
- u bezwaar of beroep kunt aantekenen. Dit is het geval wanneer u een besluit van de gemeente heeft gekregen waarin staat beschreven of u ondersteuning op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning of Jeugdwet krijgt.



U kunt om een vertrouwenspersoon vragen als u hulp wilt bij uw klacht.

Wat gebeurt er met uw klacht?

Na de ontvangst van uw klachtenbrief krijgt u een ontvangstbevestiging. De gebiedscoördinator heeft het eerste contact met u. Op basis hiervan bepaalt zij of zij de klacht zelf afhandelt of deze laat afhandelen door de organisatie waar de betreffende medewerker werkt.

Klachtafhandeling door coördinator Stib

Neemt de coördinator uw klacht in behandeling, dan bespreekt u samen of een gesprek met de betreffende medewerker nodig is. Tijdens dit gesprek krijgen u en de betrokken medewerker de gelegenheid de zaak toe te lichten en op elkaars standpunt te reageren. Als dit gesprek plaatsvindt, krijgt u hiervan een verslag. De gebiedscoördinator bepaalt of uw klacht terecht is. In een brief deelt zij u mee wat zij heeft beslist, waarom zij deze beslissing genomen heeft en welke gevolgen deze beslissing heeft.

Klachtafhandeling voor organisatie waar de medewerker werkzaam is

De gebiedscoördinator bepaalt of de klacht moet worden afgehandeld door de organisatie waar de medewerker werkt. Een medewerker van de organisatie neemt met u contact op en bespreekt de wijze waarop de klacht in behandeling wordt genomen. Een afschrift van de reactie van de organisatie gaat ook naar de gebiedscoördinator.



Niet tevreden? Dien schriftelijk uw klacht in!

U kunt gebruik maken van het klachtenformulier op de website van Stib of zelf een klachtenbrief schrijven en deze mailen naar :info@stib.nl of opsturen naar het gebiedsteam Stib, t.a.v. **de gebiedscoördinator, postbus 23, 4020 BA Maurik.**

STIB 0344-68 06 70 • info@stib.nl • www.stib.nl

PRIVACY

Stib houdt zich aan de privacywetgeving. Deze wetgeving geldt voor alle professionals in bijvoorbeeld de zorg, het onderwijs en welzijn. Dit houdt onder andere in dat een professional uw gegevens alleen overdraagt aan andere organisaties als u hiervoor toestemming geeft. Alleen als de veiligheid van een bewoner in het geding is, geldt een meldplicht voor de professionals.

