

# Waar kunt u dan terecht? En wat moet u doen?



De gemeente en haar partners voeren verschillende taken uit op het gebied van

- werk en inkomen
- zorg en ondersteuning
- opvoeden en opgroeien

Alle partijen werken er hard aan om alle taken op de beste manier uit te voeren. Meestal gaat dit heel goed en een enkele keer gaat het ook wel eens wat minder. Als u niet tevreden bent of u voelt zich verkeerd behandeld, laat dit vooral weten. Samen zoeken we dan naar een oplossing. En we kijken hoe eventueel zaken te verbeteren voor de toekomst.

De gemeente werkt samen met een aantal organisaties zoals Centrum Jeugd en Gezin, Caleidoscoop en GGD. Onderling is afgesproken dat we klachten en meldingen op dezelfde manier behandelen.

Op de website [www.scf.frl](http://www.scf.frl) leest u alles over de gezamenlijke klachtenregeling. Op de gemeentelijke website [www.heerenveen.nl](http://www.heerenveen.nl) is de informatie ook terug te vinden.

## Let op!

Hebben uw klachten te maken met Participatiewet, Wet Maatschappelijke Ondersteuning (=WMO), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en Jeugdwet gebruik dan de website [www.scf.frl](http://www.scf.frl) voor meer informatie. Klachtencommissie SCF, Trambaan 1, 8441 BH Heerenveen. [klachtencommissie@scf.frl](mailto:klachtencommissie@scf.frl).

Wilt u iets melden over bijvoorbeeld een losse stoeptegels, een evenement of heeft u een klacht die niet te maken heeft met bovenstaande wetten? Kijk dan op [www.heerenveen.nl](http://www.heerenveen.nl). Mail via [info@heerenveen.nl](mailto:info@heerenveen.nl). Schrijf op de onderwerpregel zo duidelijk mogelijk waar het over gaat of voor wie de mail is. Liever per post? Het adres is Postbus 15.000, 8440 GA Heerenveen. Afgeven aan de balie kan tijdens openingstijden: Crackstraat 2, 8441 ES Heerenveen.

Het telefoonnummer van de gemeente is 14 0513.

Zorg bij alles wat u ons stuurt dat uw afzender duidelijk is. Liefst ook met een telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent.

Nationale Ombudsman, via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) of 0800 - 33 55 555.

Melding?

klacht?

Bezwaar?

Als zorg en ondersteuning niet  
lopen zoals u het wilt.

## 1 Melden



'Klacht is een groot woord, maar ik wil graag wat melden.'

Dat kan natuurlijk altijd. Een suggestie, een tip, een goede raad misschien. Via de website is de beste manier. Daar staat een formulier dat u in kunt vullen. Een e-mail naar [info@heerenveen.nl](mailto:info@heerenveen.nl) kan ook altijd. Vermeld wel uw gegevens zodat we contact op kunnen nemen als we nog iets willen vragen. U krijgt van ons een ontvangstbevestiging.

### **Klacht of melding over zorginstelling?**

Een klacht of een melding over de zorginstelling waar u hulp en ondersteuning van krijgt, kunt u rechtstreeks bij de instelling indienen. Alle zorginstellingen waar de gemeente mee samenwerkt, hebben een klachtenregeling.

### **Advies, vraag of klacht over zorg voor jeugd?**

Advies, een vraag of een klacht over zorg voor jeugd? Dan is er een onafhankelijke vertrouwenspersoon, bereikbaar via het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Ieder kind, iedere jongere en iedere ouder/verzorger die te maken krijgt met een vorm van jeugdhulp kan hier hulp krijgen. De vertrouwenspersoon weet alles over rechten en plichten in de jeugdzorg en denkt met u mee. Meer informatie op [www.akj.nl](http://www.akj.nl).

## 2 Klachten



'Ik heb een klacht. Wat doe ik dan?'

Stel, u voelt zich niet goed behandeld, er wordt niet geluisterd of alles duurt te lang. Dit wilt u anders en dat wilt u officieel vertellen. Dan noemen we het een klacht. Een klacht gaat dus over hoe er met u omgegaan wordt en niet over de inhoud van een besluit. Dat is een duidelijk verschil. Als het gaat om de inhoud van een besluit is het een bezwaar.

Uw klacht ontvangen wij graag op papier. Dit kan via een e-mail, in een brief of digitaal via een formulier op de website. Meer informatie hierover staat op de website [www.scf.frl](http://www.scf.frl) of [www.heerenveen.nl](http://www.heerenveen.nl) (één van de twee). Probeer de klacht zo duidelijk mogelijk te omschrijven.

Lukt het u niet iets op papier te zetten? Bel of kom langs, dan helpen we hierbij. Het is belangrijk om niet te lang te wachten met het opschrijven. Tenslotte is het beter te omschrijven als het nog vers in het geheugen ligt.

### **Wat gebeurt er met mijn klacht?**

U krijgt een ontvangstbevestiging, waarin staat hoe uw klacht wordt behandeld. Er wordt contact opgenomen voor een gesprek, om samen een oplossing te zoeken. Komen we er niet uit, dan schakelen we de hulp in van een onafhankelijke klachtencommissie. Ter afsluiting krijgt u een brief waarin de afspraken duidelijk op een rijtje staan. Bent u het er uiteindelijk toch niet mee eens, dan kunt u contact opnemen met de Nationale Ombudsman.

## 3 Bezwaar en beroep



'Ik ben het niet eens met de beslissing.'

Bij een bezwaar gaat het er om dat u het niet eens bent met de inhoud van een beslissing. Dan kunt u bezwaar maken door een brief te schrijven aan de gemeente of digitaal met het formulier op de website met gebruik van uw DigiD. Bezwaar maken moet binnen 6 weken nadat het besluit genomen is. U krijgt altijd een ontvangstbevestiging per brief. In deze brief staat hoe het verder verloopt. Ook de beslissing op uw bezwaar krijgt u per brief.

Bent u het ook niet eens met deze beslissing op uw bezwaar, dan kunt u nog in beroep gaan. Dit loopt via de rechtbank. Meer informatie hierover leest u op [www.heerenveen.nl](http://www.heerenveen.nl).