

## **Informatie van de wijkteams Arnhem over:**

- Privacyregeling
- Klachtenregeling
- Bezwaar en beroep
- Vertrouwenspersoon

### **PRIVACYREGELING**

Om u zo goed mogelijk te helpen en te ondersteunen is het van belang dat wij u en uw situatie goed kennen. In sommige gevallen bewaren we daarom privacygevoelige informatie van u (of uw kind) in een dossier.

#### **Alleen met uw toestemming**

Soms is het van belang om met iemand anders te overleggen, of persoonlijke informatie te delen met andere professionals. De coach van het wijkteam vraagt daarvoor uw toestemming. Soms is het delen van informatie wettelijk verplicht. De coach van het wijkteam informeert u daarover.

#### **Geheimhoudingsplicht**

Goed om te weten: alle medewerkers van het wijkteam die te maken hebben met privacygevoelige informatie hebben een geheimhoudingsplicht. Dit houdt in dat zij deze informatie zonder uw toestemming niet met derden mogen delen.

#### **Uw rechten**

Als het om uw privacy gaat heeft u de volgende rechten:

- U heeft het recht te weten welke gegevens van u worden genoteerd en waarom.
- U heeft het recht om uw dossier in te zien.
- Als u vindt dat er foute gegevens in staan, heeft u het recht te vragen om die te veranderen. Uw contactpersoon bij het wijkteam kan u uitleg geven over hoe u dat kunt doen.
- Alleen medewerkers voor wie noodzakelijk is dat zij toegang tot uw gegevens hebben kunnen bij privacygevoelige informatie. De leidinggevende van de wijkteams bepaalt wie dat zijn.

### **KLACHTENREGELING**

Waar mensen werken gaat er wel eens iets mis. Bent u niet tevreden over de manier waarop de coach van het wijkteam met u of met uw ondersteuningsvraag omgaat? Probeert u dan om er eerst samen met de coach van het wijkteam uit te komen. Leg de situatie voor en geef aan waarover u niet tevreden bent. In een gesprek vindt u wellicht samen een oplossing. Lukt dat niet, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

# ZO DOEN WE HET IN ARNHEM

## Hoe werkt de klachtenregeling?

- Als u er niet samen met de medewerker van het wijkteam in een gesprek uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de teamleider van het wijkteam via het algemene telefoonnummer 088-2260000
- Wanneer het gesprek met de teamleider niet leidt tot een oplossing, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij:

Gemeente Arnhem, Postbus 9029, 6800 EL Arnhem

Vermeld altijd **uw naam, adres en telefoonnummer**. Geef **een korte omschrijving** van uw klacht, wanneer dit heeft plaatsgevonden (**datum**) en vermeld **het wijkteam** waar u onder valt. Vergeet niet uw brief te ondertekenen.

- U krijgt een ontvangstbevestiging van uw schriftelijke klacht met daarbij een folder waarin staat hoe uw klacht behandeld wordt.

## Meer informatie?

Meer informatie, zoals de folder 'Hoe behandelen wij uw klacht over een wijkteam?' en de klachtenregeling wijkteams kunt u vinden op [www.arnhem.nl/veranderingzorgenwerk](http://www.arnhem.nl/veranderingzorgenwerk)

## BEZWAAR EN BEROEP

Samen met de coach van het wijkteam stelt u een plan op waarin komt te staan welke zorg en ondersteuning u krijgt. In dat plan staat ook als u andere zorg en ondersteuning krijgt aangeboden dat u zelf graag zou willen krijgen. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u altijd in gesprek gaan met de coach van het wijkteam om samen een oplossing te zoeken. Omdat in het plan al staat welke zorg en ondersteuning u uiteindelijk krijgt, krijgt u daarover niet een afzonderlijke brief, tenzij u dat wel wenst. Zo'n formele brief, waarin de beslissing is opgeschreven om in uw geval zorg (wel of niet) in te zetten, heet een **beschikking**.

### Bezwaar maken

Bent u het niet eens met de inhoud van de beschikking? Dan dient u schriftelijk **bezwaar** te maken. In dat geval kijkt de gemeente opnieuw naar de beslissing en naar de redenen waarom u bezwaar maakt. Als de gemeente het met u eens is, kan een andere beslissing worden genomen.

### In beroep gaan

Maar het kan ook zo zijn dat de gemeente achter de beslissing blijft staan. U kunt dan, nadat uw bezwaar is afgehandeld, de beslissing laten beoordelen door een rechter. U gaat dan in **beroep**. De rechter weegt de argumenten van u en van de gemeente en geeft een bindend oordeel over de beslissing.

# ZO DOEN WE HET IN ARNHEM

## **Beschikking aanvragen**

Het kan voor u in sommige gevallen dus nuttig zijn om een beslissing te laten vastleggen in een formele beschikking, omdat u dan bezwaar en beroep kunt instellen. Als u een beschikking wilt krijgen, moet u dat laten weten aan de coach van het wijkteam.

## **Meer informatie over bezwaar en beroep vindt u op:**

[http://www.arnhem.nl/Digitaal\\_Loket/Producten\\_A\\_Z/B/Bezwaarschriften\\_gemeentebestuur](http://www.arnhem.nl/Digitaal_Loket/Producten_A_Z/B/Bezwaarschriften_gemeentebestuur) of in de folder die u kunt aanvragen via telefoonnummer 0900-1809.

## **VERTROUWENSPERSOON**

U kunt, naast de onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit de wijkteams, ook bij de vertrouwenspersoon terecht met uw vragen. Ook als de vraag over iets gaat waarvoor niet de gemeente, maar bijvoorbeeld een zorgaanbieder voor verantwoordelijk is. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk ten opzichte van zowel de zorgaanbieders als de gemeente en de wijkteams.

Er is een vertrouwenspersoon jeugd en een vertrouwenspersoon Wmo.

## **Wilt u advies van of heeft u een vraag voor de vertrouwenspersoon jeugd?**

Bel naar het landelijke nummer van Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), tel. 088-5551000, stuur een e-mail naar [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl) of vul het contactformulier in op [www.akj.nl/contact](http://www.akj.nl/contact)

## **Wilt u advies van of heeft u een vraag voor de vertrouwenspersoon Wmo?**

Bel naar Zorgbelang Gelderland, 026-3842826 of stuur een e-mail naar: [vertrouwenspersoon@zorgbelang gelderland.nl](mailto:vertrouwenspersoon@zorgbelang gelderland.nl)

## **Meer informatie vindt u op:**

[www.akj.nl](http://www.akj.nl) of [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.nl) (klik op vertrouwenspersoon sociaal domein)

Ga voor meer informatie naar  
**[zodoenwehetinarnhem.nl](http://zodoenwehetinarnhem.nl)**  
of bel naar: **088-2260000**