

# Klachtenprocedure

**Onze medewerkers doen elke dag hun best om je zo goed mogelijk te helpen. Het kan voorkomen dat je niet tevreden bent over hoe de samenwerking met TIM Stichtse Vecht verloopt. Dan helpt het als je dat aan ons laat weten, zodat we samen een oplossing kunnen vinden en onze manier van werken kunnen verbeteren. Hieronder lees je hoe je dit kunt doen.**

## Verschil klacht en bezwaar

Een klacht kan je wel melden bij TIM SV, een bezwaar niet. Een bezwaar meld je bij de gemeente SV. Hieronder staat het verschil uitgelegd tussen een klacht en een bezwaar. Ook staat uitgelegd wat je kunt doen als je een bezwaar wilt melden.

Een **klacht** gaat altijd over de manier hoe er met je wordt omgegaan. Dit kan zijn of je respectvol bent behandeld door een medewerker van TIM SV. Het kan ook gaan over de bereikbaarheid van het wijkteam of de manier waarop de ondersteuning wordt geboden.

Een **bezwaar** is altijd gericht tegen een besluit. Je kunt bepaalde ondersteuning wel of niet gekregen hebben en het daar niet mee eens zijn. Dan kan je hiertegen bezwaar maken. Het bezwaar meld je bij de gemeente Stichtse Vecht. Dit moet je binnen 6 weken doen.

## Een klacht melden

We vragen je om je klacht eerst te bespreken met een medewerker van TIM SV. Als je er samen niet uit komt, is het mogelijk om in gesprek te gaan met de leidinggevende. Dit kan door een klacht te melden via het [klachtenformulier op de website](#) van TIM Stichtse Vecht, telefonisch via [0800-1513](tel:0800-1513) of per mail naar [klachten@timstichtsevecht.nl](mailto:klachten@timstichtsevecht.nl).

Je kunt ook direct contact opnemen met een klachtencommissie buiten TIM SV, om een klacht te melden. De klachtenmedewerker van TIM SV kan jou vertellen welke klachtencommissie dit is en hoe je daarmee in contact komt.

## Mijn klacht is gemeld. En nu?

1. Je klacht komt binnen bij een klachtenmedewerker. Binnen 2 werkdagen neemt de klachtenmedewerker contact met jou op.
2. De klachtenmedewerker verzamelt informatie om de klacht te behandelen.
3. De klachtenmedewerker bespreekt met jou de mogelijkheden om de klacht op te lossen.
4. De klachtenmedewerker kijkt of de klacht een klacht is die TIM kan oplossen. Als dit niet het geval is, krijg je uitleg waar je terecht kunt met jouw klacht.
5. Als de klacht behandeld wordt door TIM, stuurt de klachtenmedewerker de klacht door naar een teamcoach of gedragswetenschapper van het wijkteam of specialistisch team. De teamcoach overlegt wie contact met jou opneemt.
6. Er wordt een gesprek gepland om jouw klacht te bespreken. Met elkaar gaan we kijken naar een goede oplossing.
7. We streven ernaar om de klacht binnen 10 werkdagen op te lossen. Het duurt maximaal 6 weken voordat de klacht helemaal is behandeld.
8. Als de klacht is opgelost, ontvang je een samenvatting van wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt.
9. Vind je dat de klacht niet voldoende is opgelost? Dan zal de klachtenmedewerker je vertellen over de mogelijkheid om de klacht door te geven aan een klachtencommissie buiten TIM SV.

## Hulp bij het melden van een klacht

Als je hulp nodig hebt bij het melden van een klacht, kan je daarvoor bij een cliëntvertrouwenspersoon terecht;

- Als je ouder bent dan 18 jaar, kan je terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon van het CBKZ. Vraag dan naar de cliëntvertrouwenspersoon van TIM SV. Het CBKZ kan je telefonisch bereiken via telefoonnummer [0183-682829](tel:0183-682829), of per mail via [info@cbkz.nl](mailto:info@cbkz.nl).
- Als je jonger bent dan 18 jaar, kan je terecht bij Jeugdstem. Vraag dan naar de cliëntvertrouwenspersoon van TIM SV. Jeugdstem kan je bereiken via telefoonnummer [088-555-1000](tel:088-555-1000) of per chat/het invullen van een contactformulier via de website [Contact | Jeugdstem](#).

0800-1513

[info@timstichtsevecht.nl](mailto:info@timstichtsevecht.nl)

[timstichtsevecht.nl](http://timstichtsevecht.nl)