

Persbericht

31 juli 2015

150731

Vertrouwenspersonen Zorg, Werk & Inkomen en Jeugd

De gemeente Leiden doet er alles aan om zaken rond zorg, werk & inkomen en jeugdhulp goed te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er iets mis gaat. Meestal is dat met een goed gesprek op te lossen. Mocht dat toch niet lukken dan zijn er onafhankelijke vertrouwenspersonen waar mensen terecht kunnen. Deze vertrouwenspersonen hebben vanaf nu elke maandag van 13.00 – 15.00 uur in de Bakkerij aan de Oude Rijn 44^{b/c} in Leiden een inloopspreekuur.

De vertrouwenspersonen, Lieke Simens, Paula Middendorp en Jet Tielenius, zijn werkzaam vanuit een landelijke organisatie, het AKJ. De vertrouwenspersonen zijn dus onafhankelijk van de gemeente of andere Leidse instanties.

Wat kunnen de vertrouwenspersonen voor inwoners doen?

Inwoners met vragen over het contact met de dienstverlening van Zorg (WMO), Werk & Inkomen of Jeugdhulp kunnen contact opnemen met de vertrouwenspersonen. Ook als zij niet tevreden zijn over de samenwerking of de geleverde dienst dan zijn de vertrouwenspersonen bereikbaar.

De vertrouwenspersonen:

- luisteren naar het probleem en/of klacht
- beantwoorden vragen
- leggen uit hoe instanties en procedures werken en vertellen welke rechten men heeft
- zoeken samen met de persoon naar een oplossing voor de ontstane problemen met een instantie
- helpen bij het bespreekbaar maken van klachten
- helpen bij het schrijven van een klachtbrief
- gaan met de persoon mee naar gesprekken over klachten bij de betreffende instanties of de klachtencommissie.

De vertrouwenspersonen ondersteunen inwoners tijdelijk en zijn er op gericht om de communicatie tussen de inwoner en de dienstverlener te herstellen. Dit zodat de ondersteuning via bijvoorbeeld de Jeugd & Gezinsteam, Sociale Wijkteams en het Werkplein weer gewoon door kan gaan.

Contact met vertrouwenspersonen

Het inloopspreekuur vindt elke maandag van 13.00-15.00 uur plaats in de Bakkerij aan de Oude Rijn 44^{b/c} in Leiden. Daarnaast kunnen inwoners mailen naar info@akj.nl of contact opnemen via de chatdienst op www.akj.nl. Van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en vrijdag van 15.00-17.00 uur is één van de vertrouwenspersonen beschikbaar om via de chat de vragen te beantwoorden.

Wilt men liever telefonisch contact dan kan er op werkdagen tussen 09.00-17.00 uur gebeld worden met het centrale telefoonnummer van het AKJ, 088-5551000. Een vertrouwenspersoon belt de inwoner daarna binnen twee werkdagen terug.

Vertrouwen en veiligheid

Aan de vertrouwenspersonen kunnen de inwoners alles in vertrouwen vertellen. Alleen wanneer er iets verteld wordt dat een gevaar kan vormen voor de persoon zelf of de mensen eromheen, dan zijn de vertrouwenspersonen verplicht om hier iets mee te doen. Dit gebeurt in openheid. De veiligheid van iedereen staat voorop.

- einde bericht -

Voor meer informatie

Team Bestuur en Communicatie

Gemeente Leiden

071 - 516 50 55

persvoorlichting@leiden.nl