Klachtenregeling bij Sociaal Juridische Dienstverlening

De dienstverleners vanuit Sociaal Juridische Dienstverlening doen hun uiterste best om de burger zo goed mogelijk te helpen. Om die kwaliteit van dienstverlening te garanderen is er een beroepscode ontwikkeld waarin staat vermeld op welke wijze de Sociaal raadsman/vrouw omgaat met zijn/haar cliënten en aan welke normen en waarden hij/zij zich houdt. Dit neemt niet weg dat een cliënt zich soms toch niet goed behandeld vindt door de dienstverlener. En als de cliënt dit met de dienstverleners niet goed kan oplossen, bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Bij alle Sociaal Juridische dienstverleners die zijn geregistreerd, bestaat de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. Hiervoor heeft elke organisatie een eigen klachtenregeling en een onafhankelijke klachtencommissie. Als men daar gebruik van wil maken, dan is het verstandig contact om op te nemen met de betreffende organisatie of gemeente. Op de websites van organisaties of gemeenten, is veelal informatie te vinden over de klachtenregeling. Als dit niet het geval is, kan men de organisatie hierover telefonisch bevragen.

De Sociaal Juridische dienstverleners zijn verschillend georganiseerd in Nederland. Zij kunnen onderdeel zijn van een gemeente, of onder Sociaal werk vallen, of zelfstandig zijn of in een ander samenwerkingsverband werken.

Voor de geregistreerde Sociaal Juridische dienverleners bij het Registerplein wordt in 2016 onderzocht of zij kunnen aansluiten bij de Landelijke klachtencommissie van Maatschappelijk werk en sociaal-agogen.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Drs. E.D.K. Radius (LOSR\Sociaal Werk Nederland)

Telnr. 06 22 07 35 06, e-mail radius@sociaalwerk.nl