

INFORMATIE FOLDER

OMBUDSTEAM DONGEN STAAT VOOR U KLAAR !

Ombudswerk is gericht op alle burgers met klachten of problemen met een overheidsinstelling of organisatie. Zij voelen zich te kort gedaan door de gevolgen van een bepaald beleid of de wijze waarop zij behandeld zijn.

Doel van het ombudswerk is de klachten aan te horen, advies te geven en te helpen om het probleem zo veel mogelijk zelf op te lossen.

Het ombudsteam is te bereiken via:

☎ 06-49738240

✉ ombudsteam@pvdadongen.nl

Ombudswerk is een initiatief van de PvdA, maar het ombudsteam werkt onafhankelijk voor alle burgers!

HOE IS HET OMBUDSTEAM DONGEN SAMENGESTELD?

In Nederland zijn op dit moment meer dan 180 lokale ombudsteams opgericht. Het is een initiatief van de Partij van de Arbeid, werkt uitsluitend met vrijwilligers en is voor alle burgers beschikbaar.

Het team in Dongen werkt met 2 ombudsmannen, Jan van Bladel en Fons Meijerink. Zij worden ondersteund door deelname aan ombudscongressen en bijscholing en hebben direct toegang tot leden van de Tweede Kamerfractie en het partijbureau. Ombudsteams uit verschillende gemeenten kunnen ook een beroep doen op elkaar.

Jan van Bladel komt uit het vakbondswerk en maakt al vele jaren deel uit van diverse adviesraden en werkgroepen voor uitkeringsgerechtigden. Na enkele jaren als ombudsman voor de gemeente Dongen is Jan goed bekend met alle wet- en regelgeving rondom sociale zekerheid.

Fons Meijerink was o.m. werkzaam in de GGZ en als docent in het hoger beroepsonderwijs voor wijk- en sociaalpsychiatrische verpleegkundigen.

Als BIG-geregistreerde psychotherapeut voerde hij 30 jaar een eigen praktijk voor psychotherapie in Dongen.

Daarnaast was Fons vele jaren bestuurslid en klachtenbemiddelaar van de beroepsgroep van psychologen en psychotherapeuten

AAN WIE BIEDT HET OMBUDSTEAM DONGEN HULP?

Aan alle inwoners van Dongen. Jong en oud, ongeacht hun politieke, religieuze, seksuele of nationale achtergrond.

Iedereen kan klachten of problemen hebben, maar gelukkig heeft iedereen ook een vermogen om die op te lossen. Vaak gebeurt dat met behulp van familie, vrienden en bekenden uit de vertrouwde omgeving.

Wij denken dat onze hulp vooral van belang zal zijn voor mensen die het in dat opzicht niet zo getroffen hebben en veel meer op hulp van buitenaf aangewezen zijn. Vooral ook voor die mensen willen we er zijn.

HOE GEWICHTIG MOET EEN PROBLEEM ZIJN OM VOOR HULP IN AANMERKING TE KOMEN?

'Te kleine problemen' bestaan er niet.

Het is beter om een uur of meer te praten over iets wat achteraf (gelukkig) een 'klein' probleem blijkt te zijn, dan er eindeloos mee rond te lopen. Praten over het probleem: weten en begrijpen wat er precies speelt, blijkt doorgaans een groot deel van oplossing te zijn. Noem ze klein, maar het gaat hier wel om grote ergernissen: overlast, criminaliteit, juridisch getouwtrek, gebrekkige huisvesting, allemaal zaken die mensen dagelijks raken.

BIJ WELKE SOORTEN PROBLEMEN BIEDT HET OMBUDSTEAM HULP?

Wij krijgen vooral te maken met problemen over werk, inkomen, wonen en zorg. Zoals bij (dreigend) ontslag, rond salaris, onplezierige situaties of relaties op de werkvloer; bij uitkeringen (UWV), bijstandsregeling, geldgebrek en schulden; bij geen of geen gepaste woning; bij geen toegang tot zorg of PGB; bij vervelende relatie met behandelaar of zorgverzekeraar. *Kortom, allemaal situaties waarin je afhankelijk bent van personen of instanties en daarbij het gevoel hebt dat je niet gehoord wordt of niet krijgt wat je denkt nodig te hebben of waar je recht op hebt.*

Maar het kan ook gaan over het invullen van een formulier of een betaling waar je het niet mee eens bent. Informatie van je gas- en stroomleverancier die je niet begrijpt. Ons uitgangspunt is: VRAGEN KAN ALTIJD! We kijken samen hoe je ermee verder kunt.

WAT IS DE AARD VAN DE HULP DIE HET OMBUDSTEAM BIEDT? KUNNEN JULLIE ALLES OPLOSSEN?

Dit is een heel belangrijke vraag! Wij willen geen valse verwachtingen wekken. Wij kunnen niet alles, maar je wel op weg helpen in het zoeken naar een oplossing. Het ombudsteam gaat altijd voor het hoogst haalbare!

Daarvoor doen wij eerst wat we goed kunnen, namelijk het probleem precies in kaart brengen.

We willen het probleem begrijpen: wat is er aan de hand, welke kanten zitten er aan, wat zijn de knelpunten en welke informatie hebben we en wat moeten we nog te weten komen. Daarna zoeken we samen met jou welke actie er ondernomen kan worden.

Als er dan contact opgenomen moet worden met instanties of personen dan kunnen wij je ook helpen om je op dat contact voor te bereiden. Vaak speelt er onzekerheid of angst om verkeerd begrepen te worden. Wij oefenen samen met jou om de vrees of verlegenheid te overwinnen en tot actie over te gaan. Desnoods gaan wij ter ondersteuning met je mee.

Belangrijk blijft dat jij zo veel mogelijk zelf jouw probleem gaat aanpakken. Je kunt er op vertrouwen dat wij bijspringen als jij niet verder kunt. Maar ook wij kunnen niet verder springen dan het hoogst haalbare!

WAT KOST HET GEBRUIKMAKEN VAN HET OMBUDSTEAM?

Het ombudsteam werkt met vrijwilligers en is helemaal gratis. Het ombudsteam neemt dan ook geen diensten van professionals over, maar treedt steeds gratis op als ondersteunend tussenpersoon.

HOE KUN JE IN CONTACT KOMEN MET HET OMBUDSTEAM?

Door rechtstreeks te bellen met het telefoonnummer van Ombudsteam Dongen:

☎ **06-49738240**

of per e-mail:

✉ **ombudsteam@pvdadongen.nl**

Deze en andere gegevens staan ook vermeld op de website van de gemeente Dongen en op www.pvdadongen.nl/ombudsteam.

Nadat wij jouw klacht of probleem hebben gehoord of gelezen, nodigen wij je uit voor een gesprek om het probleem nader te bespreken.

Meestal gaat de voorkeur er vanuit om dat bij de aanvrager in zijn eigen huis te doen.

Dus van persoon tot persoon in de vertrouwde omgeving van de aanvrager.

Afhankelijk van de aard en de omvang van het probleem worden vervolgafspraken gemaakt en acties ondernomen.

Als het probleem is opgelost en/ of het meest haalbare resultaat voor het ombudsteam is bereikt, dan sluiten we af met een gesprek over hoe we samengewerkt hebben, welke les we er uit geleerd hebben en welke gevolgen of maatregelen we naar de politiek kunnen doorspelen.

Ombudsman PvdA Dongen,
Jan van Bladel en Fons Meijerink