

## Klachtenreglement sociale wijkteams Vlaardingen

Het college van burgemeester en wethouders van Vlaardingen

Overwegende dat het wenselijk is een zorgvuldige en uniforme klachtenregeling voor cliënten van het sociale wijkteam vast te stellen;

Gelet op artikel 16, eerste lid van de Verordening Jeugdhulp Vlaardingen 2015 en artikel 18 van de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Maassluis, Vlaardingen en Schiedam 2015;

Besluit vast te stellen het volgende:

### KLACHTENREGLEMENT SOCIALE WIJKTEAMS VLAARDINGEN

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit reglement wordt verstaan onder:

*cliënt*

degenen die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de ondersteuning van het sociale wijkteam;

*directeur/ bestuurder*

persoon die de hoogste zeggenschap heeft over de stichting;

*college*

het college van burgemeester en wethouders van Vlaardingen;

*gemeentelijke ombudsman*

onafhankelijke instantie die klachten onderzoekt en beoordeelt over gemeentelijke instanties;

*klacht*

een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt over de wijze waarop hij is bejegend door een medewerker van het sociale wijkteam;

*klachtenbemiddeling*

informele procedure waarbij gepoogd wordt tot een bevredigende oplossing van de klacht te komen;

*klachtencommissie*

een commissie die door de directeur/bestuurder is ingesteld om klachten van klagers te behandelen en daarover te adviseren aan het bestuur;

*klachtenreglement*

regeling waarin is bepaald op welke wijze een klacht kan worden ingediend en op welke wijze de ingediende klacht wordt afgehandeld;

*klager*

een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot het sociale wijkteam, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de klachtencommissie;

*medewerker*

een persoon die ondersteuning biedt aan cliënten van het sociale wijkteam;

*ondersteuning*

iedere vorm van ondersteuning door een of meer leden van het sociale wijkteam aan een cliënt, daar onder ook begrepen het afhandelen van ondersteuningsvragen en het motiveren van cliënten om de hulp te aanvaarden die zij dringend behoeven;

*sociale wijkteam*

wijkgericht samenwerkingsverband van verschillende instellingen die op een integrale wijze ondersteuning bieden aan cliënten op de terreinen, welzijn, jeugd, gezondheid, onderwijs en zorg;

*stichting*

de stichting Minters, Dienstverlening in Welzijn, die in opdracht van de gemeente de sociale wijkteams aanstuurt en coördineert.

#### Artikel 2 Reikwijdte

2.1.1 Dit klachtenreglement is van toepassing op een klacht over de wijze waarop een cliënt bejegend is/wordt door een medewerker van het sociale wijkteam. Het kan daarbij gaan om de wijze waarop de ondersteuningsvraag is/wordt afgehandeld, de ondersteuning die door een medewerker van het sociale wijkteam is/wordt geboden en/of over de wijze waarop om is/wordt gegaan met de privacy van de cliënt.

2.1.2 Dit klachtenreglement is niet van toepassing op een klacht over de wijze waarop een cliënt bejegend is/wordt door een medewerker van een organisatie die de cliënt ondersteunt of hulp verleent en waarvan deze werkzaamheden niet vallen onder de werkzaamheden van het sociale wijkteam. In



die gevallen is de klachtenregeling van de organisatie waar de betreffende medewerker werkzaam is, van toepassing.

### **Artikel 3 Indiening van een klacht**

- 3.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
  - a. de cliënt;
  - b. zijn wettelijke vertegenwoordiger;
  - c. zijn nabestaanden tot en met de tweede graad;
  - d. personen die door de cliënt gemachtigd zijn.
- 3.2 De klager en de medewerker over wie wordt geklaagd, kunnen zich doen bijstaan en/of doen vertegenwoordigen door een deskundige of vertrouwenspersoon.
- 3.3 Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend bij de directeur/bestuurder.

### **Artikel 4 Uitsluitingen**

- 4.1 Een eis tot schadevergoeding valt niet onder dit klachtenreglement en wordt niet in behandeling genomen.
- 4.2 Een klacht die betrekking heeft op een besluit waartegen bezwaar en beroep mogelijk is of is geweest, wordt niet in behandeling genomen.
- 4.3 Een klacht over een medewerker van het sociale wijkteam die betrekking heeft op een handeling die langer dan een jaar geleden voor het indienen van de klacht heeft plaatsgehad, wordt niet in behandeling genomen.

### **Artikel 5 Klachtenbemiddeling**

- 5.1 Voorafgaand aan een officiële klachtenprocedure vindt maximaal twee weken na indiening van de klacht de klachtenbemiddeling plaats, waarin gepoogd wordt tot een bevredigende oplossing te komen.
- 5.2 Wanneer de klachtenbemiddeling niet tot een voor de klager aanvaardbaar resultaat leidt, deelt de directeur/bestuurder de klager schriftelijk mede dat hij een klacht kan indienen bij de klachtencommissie.

### **Artikel 6 Instellen klachtencommissie**

- 6.1 De directeur/bestuurder stelt een klachtencommissie in die zowel in haar oordeelsvorming als naar positie onafhankelijk is van het bestuur en die wordt bijgestaan door een secretaris. Bij de instelling neemt de directeur/bestuurder de hieronder in lid 6.2 tot en met 6.5 gestelde bepalingen in acht.
- 6.2 Deelnemer van de klachtencommissie kan niet zijn een medewerker, directeur of bestuurslid van een aan het sociale wijkteam deelnemende organisatie, medewerker of bestuurder van de gemeente Vlaardingen en/of een inwoner van Vlaardingen.
- 6.3 De klachtencommissie is samengesteld uit:
  - a. een onafhankelijk voorzitter (bij voorkeur een jurist);
  - b. een deskundige op het gebied van de behartiging van de belangen van cliënten van een zorg- of hulpverleningsinstelling;
  - c. een deskundige op het gebied van de werksoort waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een deskundige op het gebied van instellingsorganisaties.
- 6.4 De leden van de klachtencommissie worden voor een periode van vier jaar door de directeur/bestuurder benoemd. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend nog één maal voor eenzelfde periode benoemd worden.
- 6.5 Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt:
  - a. doordat een commissielid zijn lidmaatschap opzegt;
  - b. door het overlijden van een commissielid;
  - c. door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
  - d. doordat een commissielid op verzoek van de overige commissieleden door het bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
    - verwaarlozing van zijn taak;
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden geveerd;
    - door roeyement van een commissielid op grond van niet-naleving van artikel 9 van dit reglement.

### **Artikel 7 Indiening klacht bij klachtencommissie**

- 7.1 Indien de klacht schriftelijk wordt ingediend, zendt de directeur/bestuurder deze direct door naar de secretaris van de klachtencommissie.



- 7.2 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, legt de directeur/bestuurder deze op schrift vast en toetst bij de klager of de klacht juist is geformuleerd. Vervolgens wordt de klacht door de klager ondertekend en doorgezonden naar de secretaris van de klachtencommissie.
- 7.3 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager doet of laat hiervan schriftelijk mededeling doen aan de klachtencommissie.

#### **Artikel 8 Opvragen van inlichtingen**

- 8.1 De klachtencommissie is bevoegd tot het opvragen van relevante documenten bij de stichting en bij de klager voor een adequate behandeling van de klacht.
- 8.2 Documenten met betrekking tot de ondersteuning kunnen alleen na schriftelijke toestemming van de klager door de instelling worden verstrekt aan de klachtencommissie.

#### **Artikel 9 Bijstand door deskundigen**

De klachtencommissie kan gebruik maken van de diensten van deskundigen alvorens een uitspraak te doen. Over de daaraan eventueel verbonden kosten vindt vooraf overleg met de directeur/bestuurder plaats en moet dit akkoord hebben bevonden.

#### **Artikel 10 Geheimhouding**

Elk lid van de klachtencommissie is op straffe van roeyement tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle partijen betreffende gegevens en informatie die hem bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

#### **Artikel 11 Inzagerecht**

Zowel de klager, als de betrokken medewerker, als de directeur/bestuurder worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende documenten in te zien. Stukken die door een van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

#### **Artikel 12 Hoor en wederhoor**

- 12.1 Zowel de klager, als de medewerker waarover geklaagd wordt, worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij de klachtencommissie het nodig oordeelt dat partijen afzonderlijk gehoord worden, of indien een van de partijen hierom verzoekt.
- 12.2 Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, betreft de klachtencommissie uitsluitend die informatie bij haar overwegingen, waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad te reageren.

#### **Artikel 13 Uitspraak van de klachtencommissie**

- 13.1 Met de uitspraak van de klachtencommissie wordt de procedure beëindigd. Een uitspraak kan strekt tot:
  - a. niet-ontvankelijkverklaring van de klacht;
  - b. ontvankelijk- en ongegrondverklaring van de klacht;
  - c. ontvankelijk- en geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
- 13.2 De klachtencommissie legt haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd vast en maakt deze binnen 8 weken bekend aan de klager, de medewerker over wie is geklaagd en de directeur/bestuurder.
- 13.3 De directeur/bestuurder aanvaardt de adviezen van de klachtencommissie als zwaarwegende adviezen maar kan hiervan schriftelijk gemotiveerd afwijken.
- 13.4 De directeur/bestuurder deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van de in artikel 13.1 bedoelde uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk mede of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- 13.5 De in artikel 13.4 genoemde termijn kan, in overleg en met toestemming van de klager en de klachtencommissie, met maximaal 2 maanden worden overschreden. De nieuw overeengekomen termijn wordt schriftelijk vastgelegd.

#### **Artikel 14 Verslag**

De directeur/bestuurder verstrekt per kwartaal aan het college een geanonimiseerd overzicht van de ingediende klachten, de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld en de eventuele maatregelen die zijn genomen.

#### **Artikel 15 Gemeentelijke ombudsman**

Indien de klager het niet eens is met de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld, kan hij zich wenden tot de gemeentelijke ombudsman.



---

### **Artikel 16 Evaluatie**

Dit reglement wordt een jaar na de datum van inwerkingtreding geëvalueerd.

### **Artikel 17 Ingangsdatum**

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2015.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van Vlaardingen van 16 december 2014,

*de secretaris,  
ir. C. Kruyt  
de burgemeester,  
A.B. Blase*