

## Klachtenregeling Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs gemeente Alkmaar

Het college van Burgemeester en wethouders van Alkmaar;

Overwegende dat;

- § Het wenselijk is om ten behoeve van een behoorlijke behandeling van klachten in het kader van de uitvoering van de Leerplichtwet 1969, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de toeleiding naar en uitvoering van jeugdhulpverlening nadere regels vast te stellen;
- § Het wenselijk dan wel verplicht is een klachtencommissie in te stellen die belast is met de behandeling van de hiervoor genoemde klachten.
- § Voor klachten over leerplicht, maatschappelijke ondersteuning, toeleiding naar jeugdhulp en jeugdhulpverlening de klachtencommissie een adviserende rol heeft richting het bestuursorgaan.

Gelet op;

- § Paragraaf 4.2a van de Jeugdwet;
- § Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (hierna: Awb).

Artikel 9.1 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning Alkmaar

Artikel 11 van de Verordening jeugdhulp Alkmaar

### Besluit vast te stellen:

1. De navolgende "Klachtenregeling Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs gemeente Alkmaar";
2. Ter uitvoering van de Klachtenregeling Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs Gemeente Alkmaar het behandelen van en het adviseren over de klachten over leerplicht, maatschappelijke ondersteuning, toeleiding naar jeugdhulp en jeugdhulpverlening betreffende gedragingen en dienstverlening door (medewerkers van) de gemeente Alkmaar of voor hen werkzame personen op te dragen aan de Klachtencommissie Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs ;

## HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

Beklaagde	Het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat.
College	Het college van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Alkmaar.
Gedraging	Enig handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor klager. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een besluit waartegen bezwaar of beroep openstaat.
Jeugdhulp	Als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet.
Klacht	Een gemotiveerde mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop de gemeente Alkmaar of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.
Klachtbehandelaar	De unitmanager .
Klachtencommissie	Klachtencommissie Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs; een onafhankelijke commissie als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en artikel 9:14 Awb.
Klager	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend, en voldoet aan het gestelde in artikel 2.
Medewerker	Een ieder die onder verantwoordelijkheid van het college werkzaam is.
Unitmanager	De unitmanager Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugd, Onderwijs of diens vervanger.

### Artikel 2 Klager

1. Klachten in het kader van de uitvoering van de Leerplichtwet 1969, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de toeleiding naar jeugdhulp op grond van de Jeugdwet kunnen worden ingediend door een ieder over een gedraging van een bestuursorgaan van de gemeente Alkmaar, dan wel een medewerker, tegen zichzelf of een ander .

2. Klachten in het kader van de uitvoering van jeugdhulpverlening door de gemeente Alkmaar of voor hen werkzame personen kunnen worden ingediend door of namens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder dan wel diens nabestaande, over een gedraging van de gemeente Alkmaar of voor hen werkzame personen jegens de jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of de pleegouder. (artikel 4.2.1 lid 1 en 4 Jeugdwet)
3. De medewerkers als bedoeld in lid 2 zullen doorgaans Jeugd- en Gezinscoaches en Gedragswetenschappers zijn.
4. De secretaris van de klachtencommissie beoordeelt of de klager conform het genoemde in lid 1 en 2 bevoegd is een klacht in te dienen.

### **Artikel 3 Klachtencommissie Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs**

1. Het college benoemt de klachtencommissie Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs (hierna: klachtencommissie) die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder de voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de gemeente Alkmaar.
2. In de klachtencommissie zijn ten minste de volgende disciplines aanwezig: een jurist, en een persoon met een sociaal maatschappelijke opleiding/ een gedragsdeskundige..
3. De leden kiezen uit hun midden een vicevoorzitter.
4. Indien een lid van de klachtencommissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de klachtencommissie gedurende de behandeling van de klacht.
5. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Deze termijn kan telkens met drie jaren worden verlengd.
6. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de klachtencommissie.
7. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen het college hiervan schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.
8. Het college stelt de vergoedingen van de voorzitter en de leden van de klachtencommissie vast.
9. De klachtencommissie stelt een reglement op voor haar werkzaamheden. Het reglement wordt ter kennisname aan het college gezonden.

### **Artikel 4 Secretaris klachtencommissie**

1. Het college wijst een medewerker als secretaris klachtencommissie aan, evenals een plaatsvervanger.  
De secretaris klachtencommissie:  
is het eerste aanspreekpunt binnen de gemeente Alkmaar voor de klager, en draagt zorg voor:
  10. het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en het rapporteren over de wijze van afdoening daarvan;
  11. het uitzetten van de klachten binnen de gemeente en de klachtencommissie;
  12. het geven van informatie en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en klachtprocedure;
  13. het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
  14. het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
  15. de behandeling van mondelinge klachten en schriftelijke klachten als bedoeld in artikel 5a respectievelijk 5b, lid 7;
  16. de informele behandeling van klachten, tenzij de klachtbehandelaar deze procedure behandelt of de secretaris reeds de mondelinge klacht heeft behandeld;
  17. het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Nationale Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

## **HOOFDSTUK 2 DE KLACHT**

### **Artikel 5a Het indienen van een klacht - mondeling**

1. Een klacht kan mondeling kenbaar worden gemaakt bij de medewerker om wiens gedraging het gaat of bij de secretaris klachtencommissie.

2. Op mondeling ingediende klachten zijn de bepalingen van deze klachtenregeling niet van toepassing. Hiervoor geldt dat deze klachten op een zorgvuldige wijze, binnen vier weken, worden afgehandeld door de medewerker of de secretaris klachtencommissie.
3. Indien de mondelinge klacht niet naar tevredenheid van klager is afgehandeld kan klager, eventueel met ondersteuning van de medewerker of de secretaris klachtencommissie, de klacht alsnog schriftelijk indienen.

#### **Artikel 5b Het indienen van een klacht – schriftelijk**

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij of ter attentie van de secretaris klachtencommissie. Een anonieme klacht of een klacht waarin grievend, grensoverschrijdend en of beledigend woordgebruik wordt gebruikt wordt niet in behandeling genomen.
2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres en het telefoonnummer van de indiener;
  - b. de naam van degene(n) tegen wie de klacht is gericht;
  - c. de dagtekening;
  - d. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden;
  - e. indien van toepassing, afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
3. Als een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dan dient er een schriftelijke machtiging bij de klacht te worden gevoegd en dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen, tenzij de gemachtigde advocaat is.
4. Wordt een klacht niet bij de secretaris klachtencommissie maar elders binnen de gemeente ingediend of ontvangen, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden aan de secretaris klachtencommissie.
5. Als datum van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de secretaris in ontvangst is genomen. Wanneer de klacht elders binnen de gemeente is ingediend geldt voor de ontvankelijkheid de datum waarop de gemeente de klacht in ontvangst heeft genomen en voor de klachtbehandeling de datum waarop de klacht de secretaris heeft bereikt.
6. De secretaris klachtencommissie bevestigt binnen één week de ontvangst van de klacht schriftelijk en stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan beklagde en aan zijn leidinggevende(n).
7. Op schriftelijke klachten die door klager zijn ingediend over gedraging tegen een ander is artikel 5a, lid 2, van overeenkomstige toepassing.

### **HOOFDSTUK 3 BEHANDELING VAN DE KLACHT**

#### **Artikel 6 De ontvankelijkheid van de klacht**

1. Na ontvangst van de klacht beslist de secretaris klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is en voldoet aan het gestelde in de artikelen 2 en 5b van deze regeling. Zo nodig wordt klager gewezen op de tekortkoming en verzocht de voor behandeling vereiste gegevens binnen veertien dagen te verstrekken. Aan klager kunnen schriftelijke vragen worden voorgelegd indien de beantwoording daarvan nodig wordt geacht.
2. Een klacht wordt niet (verder) in behandeling genomen indien deze betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover al eerder bij de klachtencommissie is geklaagd, tenzij er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
  - b. die langer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt kan of had kunnen worden;
  - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit in het kader van de uitvoering van jeugdhulpverlening;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een klachtencommissie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
  - f. zolang/indien ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is; of
  - g. ter zake waarvan een proces-verbaal op grond van de Leerplichtwet 1969 is opgesteld en een oordeel van het Openbaar Ministerie moet worden afgewacht.

3. Van het niet (verder) in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 7 Informele klachtbehandeling**

1. Voordat tot klachtenbehandeling door de klachtencommissie wordt overgegaan wordt de klacht op informele wijze behandeld.
2. De informele behandeling vindt plaats door een informeel gesprek met de klager en de beklagde, onder leiding van de klachtbehandelaar of de secretaris klachtencommissie, tenzij deze laatste reeds de mondelinge klacht heeft behandeld.
3. De informele behandeling wordt binnen vier weken na binnenkomst van het klaagschrift afgerond. Hiervan wordt een kort verslag opgemaakt over het verloop van de behandeling en het resultaat ervan.
4. Het klachtproces wordt afgesloten als de klacht door middel van de informele behandeling naar tevredenheid van alle partijen is opgelost.

#### **Artikel 8 Klachtbehandeling door de klachtencommissie**

1. Indien de klacht niet is opgelost door de informele behandeling heeft de beklagde de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De klachtencommissie spreekt in principe geen oordeel uit zonder klager en beklagde te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid.
3. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in de gemeente Alkmaar. Het gebruik van opnameapparatuur, anders dan door de klachtencommissie voor het opstellen van een zittingsverslag, is niet toegestaan.
4. De secretaris klachtencommissie fungeert als notulist tijdens de hoorzitting en stelt een zittingsverslag op.
5. De klachtencommissie neemt in principe geen kennis van het (gehele) cliëntdossier. Indien dit wel het geval is wordt klager hiervan op de hoogte gesteld.
6. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen. Alle informatie die ter kennis komt van de klachtencommissie is voor de klager en beklagde ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de klachtencommissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.
7. Eventuele aanvullende stukken bij de klacht dienen uiterlijk tien dagen voorafgaand aan de hoorzitting bij de klachtencommissie ingediend te zijn. Aanvullende stukken dienen betrekking te hebben op de klacht zoals die in het klaagschrift staan omschreven. Te laat ingediende of naar het oordeel van de klachtencommissie niet relevante stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de commissie het belang van een zorgvuldige klachtbehandeling wordt gediend.
8. Stukken die een partij indient onder voorwaarde dat zij niet ter inzage zijn voor de andere partij worden onverwijld geretourneerd en worden niet bij de beoordeling van de klacht betrokken.
9. Klager kan de klacht te allen tijde intrekken.

#### **Artikel 9 Bijstand**

1. De klager en beklagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
2. Indien er naar het oordeel van de klachtencommissie ernstige bezwaren bestaan tegen een gemachtigde of een vertrouwenspersoon kan de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd besluiten om deze persoon niet toe te laten tot de klachtbehandeling.
3. Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon, als bedoeld in artikel 2.6, lid 2, van de Jeugdwet.
4. Indien de klager de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een tolk.

#### **Artikel 10 Het oordeel van de klachtencommissie**

1. De klachtencommissie stelt de gemeente binnen acht weken na het tijdstip waarop de commissie het klaagschrift heeft ontvangen schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
2. In het geval dat het een klacht betreft ten aanzien van de uitvoering van jeugdhulpverlening wordt het in vorige lid bedoelde oordeel eveneens aan de klager en beklagde toegezonden.
3. Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel over de klacht uit te brengen binnen de in het lid 1 genoemde termijn, dan kan zij deze termijn met maximaal twee weken

verdagen. Hiervan doet zij binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de gemeente onder vermelding van de termijn waarbinnen zij een oordeel zal uitbrengen.

4. Het oordeel is niet bindend voor het college. De unitmanager neemt, onder verantwoordelijkheid van het college, een gemotiveerde beslissing of zij het oordeel van de klachtencommissie overneemt.

## **HOOFDSTUK 4 KLACHTAFHANDELING**

### **Artikel 11 Beslissing van de gemeente (mandaat)**

1. Binnen twee weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie over een klacht als bedoeld in artikel 2, lid 1, stelt de unitmanager, onder verantwoordelijkheid van het college, de klager, beklaagde en diens leidinggevende schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit. Wanneer het oordeel van de klachtencommissie niet wordt gevolgd, dan wordt dit oordeel bij het besluit gevoegd.
2. Binnen twee weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie over een klacht als bedoeld in artikel 2, lid 2, deelt de unitmanager, onder verantwoordelijkheid van het college, de klager, beklaagde, diens leidinggevende en de klachtencommissie mede of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht en de eventuele aanbevelingen overneemt en of hij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Als dit laatste het geval is dan beschrijft hij kort de aard van de te nemen maatregelen.
3. Is het voor de unitmanager, ondanks zijn streven om de klacht tijdig af te handelen, niet mogelijk om binnen de in lid 1 en 2 genoemde termijn van twee weken een besluit te nemen, dan is hij bevoegd zijn besluit met maximaal twee weken uit te stellen. Van dit uitstel doet hij schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan betrokkenen..

### **Artikel 12 Ombudsman**

Voor zover toepasselijk, wijst de unitmanager de klager in de mededeling, bedoeld in artikel 11, lid 1 en 2, op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman/Kinderombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld.

## **HOOFDSTUK 5 OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 13 Dossiervorming**

1. De klachtencommissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
2. De secretaris klachtencommissie beheert het klachtdossier.
3. De privacyregelingen van de gemeente Alkmaar zijn van toepassing op het klachtdossier.
4. Het klachtdossier wordt gedurende vijf jaar, te rekenen vanaf het tijdstip waarop de behandeling van de klacht is afgesloten, bewaard.
5. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier bewaard.

### **Artikel 14 Jaarverslag**

1. De secretaris klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in lid 1 genoemde jaarverslag wordt ter kennisname aan het college gestuurd.

### **Artikel 15 Geheimhouding**

De leden van de klachtencommissie, de secretaris klachtencommissie, eventuele getuigen en deskundigen en andere die bij de klachtprocedure zijn betrokken zijn tot geheimhouding verplicht, omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

### **Artikel 16 Slotbepaling**

1. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking en werkt terug tot en met 27 september 2017.
2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Onderwijs gemeente Alkmaar

*Vastgesteld door het college van burgemeester en wethouders van Alkmaar op, --2017*

*P.M. Bruinooge W. van Twijver*  
*Burgemeester secretaris*