

## De klachtenregeling Sociaal Domein 2017

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Enkhuizen,

### gelezen het advies van 13 juni 2017

overwegende,

- dat het stadsteam van de gemeente Enkhuizen, als onderdeel van de Stichting 'Iedereen telt mee', in Enkhuizen verantwoordelijk is voor het bieden van jeugdhulp in de zin van artikel 1.1 van de Jeugdwet;
- dat het stadsteam van de gemeente Enkhuizen op grond van artikel 1.1 van de Jeugdwet gezien kan worden als een jeugdhulpaanbieder;
- dat met inachtneming van artikel 18 Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2015 klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) behandeld worden conform de afdelingen 9.1 en 9.2 van de Awb;
- dat op klachten gerelateerd aan gedragingen op het gebied van de Jeugdwet tevens hoofdstuk 4.2.a van de Jeugdwet van toepassing is;
- dat op klachten over de inhoud van de zorg van een zorginstelling, de klachtenregeling van de desbetreffende instelling van toepassing is;

### Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) stichting: de Stichting 'Iedereen telt mee';
- b) stadsteam: een multidisciplinair team van professionals, als onderdeel van de stichting, die die voor zowel volwassenen als voor de jeugd de collegebevoegdheden van de gemeente Enkhuizen uitoefenen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de bijbehorende verordeningen en beleidsregels;
- c) gemeente: gemeente Enkhuizen;
- d) college: college van burgemeester en wethouders;
- e) klacht: een mondelinge, schriftelijke of digitale uiting van ongenoegen over de wijze waarop de stichting of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de stichting zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager heeft gedragen;
- f) klager: onder klager wordt verstaan:
  1. Ingevolge de Jeugdwet: de jeugdige, ouder of pleegouder of diens gemachtigde, dan wel een nabestaande indien de jeugdige, ouder of pleegouder is overleden;
  2. Ingevolge de Wmo: een ieder;
- g) coördinator stadsteam: medewerker van de stichting die belast is met de dagelijkse (inhoudelijke) aansturing van de medewerkers van het stadsteam;
- h) gevolmachtigde: medewerker van de stichting die belast is met de aansturing van de coördinator;
- i) klachtencoördinator: ambtenaar van de gemeente die belast is met de advisering over en monitoring van klachten;
- j) klachtbehandelaar: de coördinator van het stadsteam of de gevolmachtigde van de stichting die een klacht over een ondergeschikte in behandeling neemt;
- k) commissie: de Klachtencommissie Sociaal Domein die belast is met de behandeling van klachten in het kader van de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.

#### Artikel 2. Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op klachten jegens een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de stichting en/of het stadsteam, die zijn gerelateerd aan gedragingen op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.
2. Het college draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokkenen gewaarborgd is.

## Hoofdstuk 2. De interne klachtenbehandeling

### Artikel 3. Klacht

1. De klacht wordt ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging jegens de klager heeft plaatsgevonden, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem kan worden verlangd.
2. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden ingediend.
3. Een mondelinge klacht kan zowel telefonisch, via het stadhuis of via de stichting of via het stadsteam worden ingediend. Mondelinge klachten worden door de medewerker vastgelegd op een klachtenformulier.
4. De schriftelijk of digitaal ingediende klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse taal, dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.

### Artikel 4. Behandelaar

1. De klachtenbehandelaar bevestigt binnen één week de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager.
2. De klachtenbehandelaar bij een klacht volgt uit onderstaand schema. Deze persoon is tevens eindverantwoordelijke voor de afhandeling van de klacht.

Klachten over: Lid van het stadsteam Coördinator stadsteam	Worden behandeld door: Coördinator stadsteam (namens) gevolmachtigde stichting
--	--

### Artikel 5. Behandeling

1. De klacht dient binnen een termijn van zes weken te zijn behandeld. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
2. Indien de klager zich niet kan vinden in de wijze waarop zijn klacht is behandeld, wordt hij door de klachtenbehandelaar gewezen op de mogelijkheid zijn klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Sociaal Domein.

### Artikel 6. De klachtencoördinator

1. Het college wijst voor de coördinatie van de klachtenbehandeling een klachtencoördinator aan.
2. De klachtencoördinator adviseert de klachtenbehandelaar bij de afhandeling van de klacht, monitort de klachten in het systeem, is vraagbaak en contactpersoon ten aanzien van de klachtencommissie en is verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtenprocedure.
3. De klachtencoördinator stelt jaarlijks een jaarverslag op van de ontvangen klachten en de afhandeling daarvan en biedt dit aan het college en de gevolmachtigde van de stichting aan.

## Hoofdstuk 3. Klachtencommissie Sociaal Domein

### Paragraaf 3.1 Commissie

#### Artikel 7. Instelling commissie

1. Er is een onafhankelijke commissie die belast is met de behandeling van klachten. De commissie bestaat uit vijf personen die niet werkzaam zijn of zijn geweest voor of bij de gemeente of voor of bij de instellingen van stichting en/of het stadsteam of uit hoofde van hun beroep werkzaam zijn of zijn geweest voor of bij cliënten van de instellingen van de stichting en/of het stadsteam.
2. Het college benoemt een commissie als bedoeld in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet en als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht in samenhang met artikel 18 van het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Enkhuizen 2015, bestaande uit een voorzitter, een vicevoorzitter en drie leden.

#### Artikel 8. Benoeming leden

1. De voorzitter en de leden worden benoemd voor een periode van één jaar. Hierna volgt een evaluatie met de optie tot verlenging met drie jaar. Zij kunnen nadien éénmaal worden herbenoemd voor een periode van vier jaar.
2. Het college stelt, gehoord de commissie, een rooster van aftreden op en verstrekt dit aan de commissie.
3. De jaarlijkse evaluatie zal worden gedaan door het college in samenspraak met de gevolmachtigde van de stichting na ontvangst van het jaarverslag.

#### Artikel 9. Werkwijze

1. De commissie vergadert in kamers Jeugd en Sociaal, bestaande uit minimaal een voorzitter en twee leden.

2. De commissie stelt een reglement op volgens welke zij haar werkzaamheden verricht en brengt dit ter kennis van het college.
3. Aan de behandeling van de klacht nemen tenminste drie leden van de commissie deel. Indien een lid van de commissie op enigerlei wijze betrokken is bij een te behandelen klacht, dan treedt dit lid terug uit de commissie gedurende de behandeling van de klacht.
4. Alleen op eigen verzoek, bij langdurige onmogelijkheid om de werkzaamheden als lid uit te oefenen, bij gebleken stelselmatige achteloosheid in de uitoefening van die werkzaamheden, of indien is gebleken dat een lid niet als onafhankelijk kan worden beschouwd, kan het college een lid tussentijds van zijn lidmaatschap ontheffen.

#### **Artikel 10. Financiële vergoedingen**

1. De voorzitter en elk lid van de commissie ontvangt voor het deelnemen aan een vergadering van de commissie een vergoeding waarvan de hoogte door het college wordt vastgesteld. Voor de vergoeding wordt aangesloten bij de regeling kostenvergoeding bezwaarschriftencommissie personele kamer SED Organisatie.
2. Aan de voorzitter en elk lid van de commissie worden de in redelijkheid te maken reiskosten voor het bijwonen van vergaderingen vergoed in het geval het commissielid woonachtig is buiten de gemeente. De vergoeding betreft:
  - a. bij gebruik van openbare middelen van vervoer: een volledige vergoeding van de gemaakte reiskosten, inclusief een eventuele treinreis per 1e klasse;
  - b. bij gebruik van een eigen motorvoertuig of bromfiets: een vergoeding van de reiskosten overeenkomstig de bedragen in de regeling kostenvergoeding bezwaarschriftencommissie personele kamer SED Organisatie. Voor het berekenen van de afstand in kilometers wordt gebruik gemaakt van een ANWB routeplanner die de afstand in snelste tijd berekent.
3. De hiervoor genoemde vergoedingen worden per kwartaal toegekend op basis van de ondertekende registraties in het presentieboek.

#### **Paragraaf 3.2 Klachtrecht**

##### **Artikel 11. De klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk of digitaal ingediend bij de commissie.
2. De klacht is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. de naam en geboortedatum van de jeugdige;
  - d. een beschrijving van de gedraging waarop de klacht is gericht, onder vermelding van de datum waarop de gedraging heeft plaatsgevonden, en de persoon door wie de gedraging is verricht.
3. Wanneer de klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende gegevens bevat om tot behandeling van de klacht over te gaan, stelt de commissie klager in de gelegenheid om de klacht aan te vullen.
4. Eventuele aanvullende stukken bij de klacht dienen uiterlijk op de tiende werkdag voorafgaand aan de zitting bij de commissie ingediend te zijn. Aanvullende stukken dienen betrekking te hebben op de klacht, zoals die in de klachtbrief staat omschreven.
5. De klacht wordt geacht te zijn ingediend op de dag waarop de klacht door de commissie wordt ontvangen.
6. Indien een klacht gericht aan de commissie op een adres elders binnen de gemeente wordt ontvangen, zorgt de ontvanger dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de commissie. Het gestelde in lid 5 is hierbij van overeenkomstige toepassing.
7. De commissie bevestigt binnen één week de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en stuurt een kopie van de klacht en van de daarbij meegezonden stukken aan degene over wie wordt geklaagd en aan zijn leidinggevende(n).
8. De klager kan de klacht intrekken tot het moment dat de commissie haar oordeel over de klacht heeft gegeven. Het intrekken van de klacht gebeurt mondeling ter zitting dan wel schriftelijk voorafgaand aan of na behandeling ter zitting.

#### **Paragraaf 3.3 Behandeling van de klacht door de commissie**

##### **Artikel 12. De ontvankelijkheid van de klacht**

1. Na ontvangst van een klacht onderzoekt de commissie of een klacht ontvankelijk is. Zo nodig legt zij aan klager schriftelijke vragen voor, indien zij de beantwoording daarvan nodig acht voor de beoordeling van de punten a, b, c of d van artikel 11, tweede lid.
2. De klacht is alleen ontvankelijk indien:

- a. zij is ingediend door of namens een persoon die daartoe gerechtigd is;
  - b. zij is ingediend uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de gedraging jegens de klager heeft plaatsgevonden, dan wel zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kan worden verlangd;
  - c. de gedraging waartegen zij is gericht voldoende duidelijk omschreven is;
  - d. de interne klachtenregeling conform de artikelen 3 t/m 5 is gevolgd.
3. De klacht is kennelijk niet-ontvankelijk, indien eenzelfde klacht van of namens dezelfde klager eerder bij de commissie in behandeling is of is geweest.
  4. De commissie kan het oordeel over de ontvankelijkheid van de klacht uitstellen tot na de inhoudelijke behandeling van de klacht. De klager wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 13. Het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht**

1. Op verzoek van de commissie dient de stichting en/of het stadsteam een verweerschrift in.
2. De stichting en/of het stadsteam dient uit eigen beweging en op verzoek van de commissie al die stukken in die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. De stichting en/of het stadsteam kan daarvan afzien, indien en voor zover naar haar oordeel door verstrekking van stukken de persoonlijke levenssfeer van derden zou worden geschaad.
3. Alle stukken die de ene partij bij de commissie indient, zijn ter inzage voor de andere partij. Stukken die de ene 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.
4. De klager en degene over wie wordt geklaagd, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord op een daartoe door de commissie te houden hoorzitting. Het horen vindt plaats in elkaanders aanwezigheid. De commissie kan op verzoek of ambtshalve bepalen dat zij afzonderlijk worden gehoord. De hoorzitting is niet openbaar. De commissie beslist wie bij een hoorzitting aanwezig kan zijn.

#### **Artikel 14. Bijstand**

1. De klager en degene over wie wordt geklaagd, kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan.
2. De commissie kan bijstand door een persoon, tegen wie ernstige bezwaren bestaan, weigeren.
3. De commissie stelt de betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de weigering.
4. Het tweede lid is niet van toepassing ten aanzien van advocaten en de vertrouwenspersoon ingevolge artikel 2.6 lid 2 Jeugdwet.
5. Indien de klager de Nederlandse taal niet of onvoldoende machtig is, dient de klager zelf zorg te dragen voor een tolk.

#### **Artikel 15. Het oordeel van de commissie**

1. De commissie legt de bevindingen van haar onderzoek naar de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht neer in een gemotiveerd schriftelijk oordeel.
2. Het oordeel van de commissie kan inhouden:
  - a. dat klager in zijn klacht (niet-)ontvankelijk is;
  - b. dat de klacht niet gegrond is;
  - c. dat de klacht gegrond is;
  - d. dat de commissie zich van een uitspraak over de gegrondheid van de klacht onthoudt, indien de lezingen van partijen tegenover elkaar staan en geen aanwijzingen bestaan dat de ene lezing aannemelijker is dan de andere.
3. De commissie beoordeelt of beklagde heeft gehandeld conform bestaande wetgeving, protocollen en interne richtlijnen en vereiste van professionaliteit.
4. Indien de commissie daartoe aanleiding ziet, kan zij aan dit oordeel een of meer aanbevelingen toevoegen.
5. Klachten die door de commissie niet-ontvankelijk worden verklaard, zullen niet aan het college worden voorgelegd.
6. De commissie wijst de klager op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman over de wijze waarop de klacht is afgehandeld. Ingeval de klager minderjarig is wijst de commissie op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Kinderombudsman.

#### **Artikel 16. De termijn van de klachtprocedure**

1. Binnen tien weken na ontvangst van de klacht stuurt de commissie haar oordeel aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, aan de coördinator van het stadsteam en/of de gevolmachtigde van de stichting en aan het college.
2. De commissie kan de termijn verlengen. Van iedere verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, aan de coördinator van het stadsteam en/of

de gevolmachtigde van de stichting en aan het college. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen de commissie haar oordeel zal uitbrengen, worden in deze mededeling aangegeven.

### **Paragraaf 3.4 Beslissing van het college**

#### **Artikel 17. Beslissing van het college**

1. Het college deelt binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de commissie aan de klager, aan de commissie, aan degene over wie is geklaagd en aan zijn leidinggevende(n) schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel aanleiding geeft tot het nemen van maatregelen en zo ja welke.
2. Het college kan de in lid 1 genoemde termijn verlengen. Van de verlenging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager, aan degene over wie is geklaagd, aan zijn leidinggevende(n) en aan de commissie. De reden van de verlenging en de termijn waarbinnen het college een beslissing zal nemen, wordt in deze mededeling aangegeven.

### **Paragraaf 3.5 Overige bepalingen**

#### **Artikel 18. Dossierbeheer**

1. De commissie legt een dossier aan van de behandeling van de klacht.
2. De klachtencoördinator beheert het klachtdossier.
3. De privacyregelingen van de gemeente zijn van toepassing op het klachtdossier.

#### **Artikel 19. Meldingen ernstige situaties**

1. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter dan stelt de commissie de gemeente daarvan in kennis.
2. De commissie verwijst de klager door naar de Nationale Ombudsman indien niet is gebleken dat de gemeente ter zake maatregelen heeft getroffen.
3. Indien de klacht betrekking heeft op de Jeugdwet en de commissie niet is gebleken dat de gemeente ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de commissie deze klacht aan de Inspectie Jeugdzorg.
4. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.

#### **Artikel 20. Inwerkingtreding en citeertitel**

1. Deze regeling treedt in werking de dag na bekendmaking en werkt terug tot 1 januari 2016.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling en klachtencommissie Sociaal Domein".

*Aldus vastgesteld op 27 juni 2017,*

*College van burgemeester en wethouders van de gemeente Enkhuizen  
de secretaris,*

*de burgemeester,*