

Klachtenregeling Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning gemeente Bronckhorst

besluit:

1. In te stemmen met:
 - a. Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning;
 - b. Behandeling van klachten over Jeugdhulp door een klachtencommissie
 - c. Behandeling van klachten over Maatschappelijke ondersteuning door een klachtencommissie
2. In te stemmen met de reactie naar de participatieraad en deze te verzenden

Leeswijzer

De sociaal consultants van de gemeente Bronckhorst verlenen soms zelf lichte hulpverlening in het kader van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning. Voorbeelden hiervan zijn weerbaarheidstrainingen, KIES trainingen en enkele coachende gesprekken. In dat geval is de gemeente Bronckhorst aanbieder. Op grond van art. 4.2 van de Jeugdwet en art. 3.2 van de Wet maatschappelijke ondersteuning moet een aanbieder beschikken over een regeling voor het behandelen van klachten. Daarvoor is deze klachtenregeling van toepassing. Het gaat dus om klachten die cliënten hebben over de hulpverlening die wordt geboden door de sociaal consultants.

Voor overige klachten beschikt de gemeente over de Regeling van gemeente Bronckhorst houdende regels omtrent klachten (Klachtenregeling Bronckhorst).

De klachtenregeling bestaat uit drie onderdelen. Het eerste deel (vanaf pagina 2) beschrijft de instelling van de klachtencommissie die klachten behandelt over de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. Hierin staat onder andere hoe de samenstelling van de klachtencommissie is vormgegeven.

Vanaf pagina 6 staat beschreven hoe de behandeling van klachten over de jeugdhulp plaatsvindt door de klachtencommissie, dit is onderdeel twee. En vanaf pagina 14 staat beschreven hoe dit werkt voor maatschappelijke ondersteuning, dit is onderdeel drie.

De klachtenregeling zoals hieronder beschreven benoemen we in de verordeningen voor de jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning.

Instelling van een klachtencommissie die klachten behandelt over Jeugdhulp en Maatschappelijke ondersteuning.

Artikel 1 Klachtencommissie

1. Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bronckhorst stelt een klachtencommissie in en draagt zorg voor de instandhouding van deze commissie.
2. De klachtencommissie heeft tot taak om klachten te behandelen die op basis van de klachtenregelingen van de gemeente Bronckhorst bij haar kunnen worden ingediend.
3. Het college van burgemeester en wethouders ziet erop toe dat de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht volgens de geldende klachtenregelingen en het op basis van artikel 8 vastgestelde en goedgekeurde reglement.

Artikel 2 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie heeft tenminste drie leden, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter.
2. Het college van burgemeester en wethouders benoemt de leden van de klachtencommissie. Het college van burgemeester en wethouders benoemt de voorzitter van de klachtencommissie en diens plaatsvervanger in functie. Personen die werkzaam zijn bij of voor de gemeente Bronckhorst zijn niet benoembaar tot voorzitter of plaatsvervangend voorzitter.
3. De leden worden benoemd voor een periode van drie jaar en kunnen eenmaal aansluitend herbenoemd worden voor een gelijke termijn van nog eens drie jaar.
4. Het college van burgemeester en wethouders en medewerkers van de gemeente Bronckhorst onthouden zich van inmenging in de wijze waarop de leden van de klachtencommissie hun werkzaamheden in een concreet geval verrichten.

5. Het college van burgemeester en wethouders stelt de leden van de klachtencommissie in staat om hun taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat zij niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van hun functie als lid van de klachtencommissie.

Artikel 3 Einde lidmaatschap klachtencommissie

1. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt door:
 - a. het verstrijken van de zittingstermijn;
 - b. het besluit van betrokkene om het lidmaatschap van de commissie te beëindigen;
 - c. overlijden;
 - d. ontslag door het college van burgemeester en wethouders;
 - e. opheffing van de klachtencommissie.
2. Het college van burgemeester en wethouders ontslaat een lid van de klachtencommissie:
 - a. als het lid de hoedanigheid verliest die bepalend was voor het besluit om hem te benoemen;
 - b. op verzoek van de klachtencommissie.
3. In aanvulling op de in lid twee genoemde gronden kan het college van burgemeester en wethouders de voorzitter van de klachtencommissie tevens ontslaan, wanneer de klachtencommissie niet werkt conform de klachtenregeling en het reglement van de klachtencommissie. Het college van burgemeester en wethouders ontslaat de voorzitter niet dan nadat het college van burgemeester en wethouders de voorzitter gehoord heeft over het voornemen hiertoe.
4. Een verzoek zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel doet de klachtencommissie alleen als zij van mening is, dat het betrokken lid zijn taken verwaarloost of kennelijk ongeschikt is voor de uitoefening van zijn taken.

Artikel 4 Ambtelijk secretaris

1. Het college van burgemeester en wethouders stelt de klachtencommissie een ambtelijk secretaris ter beschikking.
2. Voorafgaand aan het besluit tot aanwijzing van een ambtelijk secretaris consulteert het college van burgemeester en wethouders de voorzitter van de klachtencommissie.
3. Het college van burgemeester en wethouders stelt een functiebeschrijving van de ambtelijk secretaris vast. De ambtelijk secretaris verricht zijn werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de klachtencommissie.

Artikel 5 Faciliteiten en kosten

1. Het college van burgemeester en wethouders stelt de klachtencommissie de faciliteiten ter beschikking die de klachtencommissie voor haar werkzaamheden redelijkerwijs nodig heeft.
2. De klachtencommissie kan zich, na voorafgaande toestemming van het college van burgemeester en wethouders, laten adviseren door deskundigen. De kosten daarvan worden betaald door het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 6 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie en ieder ander die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 7 Jaarverslag en reglement

1. De klachtencommissie brengt jaarlijks vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanonimiseerd verslag uit van haar werkzaamheden aan het college van burgemeester en wethouders. Daarin beschrijft de commissie het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten en de strekking van haar adviezen dan wel oordelen.
2. De klachtencommissie is bevoegd haar werkzaamheden nader te regelen in een door haar op te stellen reglement. Besluiten tot vaststelling en wijziging van dit reglement treden niet in werking dan nadat het college van burgemeester en wethouders daaraan zijn goedkeuring heeft gegeven. Het college van burgemeester en wethouders onthoudt zijn goedkeuring aan besluiten die strijdig zijn met de wetgeving, met deze regeling of met de binnen de gemeente Bronckhorst geldende regelingen.

Artikel 8 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. De klachtencommissie bewaart de bescheiden met betrekking tot een klacht gedurende maximaal twee jaar. Het college van burgemeester en wethouders is bevoegd deze bewaartermijn in individuele gevallen te verlengen als de situatie daar om vraagt.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het dossier van de cliënt bewaard.

Artikel 9 Openbaarmaking klachtenregeling

Het college van burgemeester en wethouders brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door de regeling op de website van de gemeente Bronckhorst en lokale regeling overheid.nl te plaatsen en te benoemen in het mondelinge gesprek bij de hulpvraag

Artikel 10 Evaluatie

1. Het college van burgemeester en wethouders evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het college van burgemeester en wethouders dit wenselijk vindt.
2. Het college van burgemeester en wethouders betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en informeert de ondernemingsraad en de participatieraad over de uitkomst van de evaluatie.

Artikel 11 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het college van burgemeester en wethouders.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het college van burgemeester en wethouders ter advisering voor aan de participatieraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 12 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking op 01-07-2022.

Behandeling van klachten over jeugdhulp door een klachtencommissie.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a.	cliënt	een jeugdige; een ouder; een ouder zonder gezag; een voogd; degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder aan wie de gemeente Bronckhorst jeugdhulp verleent of heeft verleend;
b.	klacht	uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de gemeente Bronckhorst of door een persoon die voor de gemeente Bronckhorst werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding;
c.	klager	degene die een klacht indient;
d.	aangeklaagde	degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
e.	college van burgemeester	het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Bronckhorst;
f.	klachtencommissie	de klachtencommissie maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp van de gemeente Bronckhorst;
g.	klachtenfunctionaris	degene die binnen de gemeente Bronckhorst belast is met de opvang van klachten;
h.	zittingscommissie	de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen;
i.	vertrouwenspersoon	de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) die ten behoeve de cliënten van de gemeente Bronckhorst werkzaam is;
j.	jeugdhulp	jeugdhulp zoals bedoeld in de Jeugdwet.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het

- gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
 3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
 4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. Het college van burgemeester en wethouders draagt ervoor zorg dat de cliënten bij aanvang van de verlening van jeugdhulp schriftelijk worden geïnformeerd over de vertrouwenspersoon, diens taak en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor hen bereikbaar en beschikbaar is. Het college van burgemeester en wethouders draagt ervoor zorg dat deze informatie tevens op de website van de organisatie beschikbaar is.
2. Het college van burgemeester en wethouders draagt ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon zijn werkzaamheden kan uitvoeren en verschaft hem de faciliteiten die voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig zijn.

Artikel 5 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. de klachtenfunctionaris informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. de klachtenfunctionaris adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. de klachtenfunctionaris helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Het college van burgemeester en wethouders beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de gemeente, wat inhoudt dat de gemeente zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het college van burgemeester en wethouders. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De gemeente stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het college van burgemeester en wethouders. Het college van burgemeester en wethouders onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachten-functionaris, hetzij in een andere functie bij de gemeente, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachten-functionaris wenden tot een door de college van burgemeester en wethouders aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling algemeen

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie.
2. Een klacht over jeugdhulp kan worden ingediend door of namens:
 - a. een jeugdige;
 - b. een ouder;
 - c. een ouder zonder gezag;
 - d. een voogd;
 - e. degene die anders dan als ouder het gezag over de jeugdige uitoefent;
 - f. een pleegouder.
3. Een klacht kan tevens worden ingediend door een nabestaande van de in het tweede lid genoemde personen.

Artikel 7 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met degene op wie de klacht betrekking heeft is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog te proberen de klacht informeel op te lossen. De klager kan hiervoor contact opnemen met degene op wie de klacht betrekking heeft en/of diens leidinggevende. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De secretaris vraagt de cliënt of diens vertegenwoordiger om de gemeente Bronckhorst toestemming te geven om informatie over de cliënt, waaronder gegevens uit het dossier van de cliënt begrepen zijn, aan de klachtencommissie te verstrekken voor zover deze, naar het oordeel van de klachtencommissie, voor de beoordeling van de klacht relevant zijn. Indien de klacht wordt ingediend door een nabestaande van de cliënt vraagt de secretaris de behandelend arts van de cliënt of toestemming van de cliënt voor informatieverstrekking verondersteld mag worden. In dat geval kan inzage worden gegeven.
3. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. In de ontvangstbevestiging vermeldt de klachtencommissie of de in het tweede lid bedoelde toestemming is verkregen. De klachtencommissie vermeldt tevens in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure. Eventuele kosten van deze bijstand worden niet vergoed door de gemeente Bronckhorst.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Termijn van behandeling

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de klacht is ontvangen, uitspraak over de klacht.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien de klachtencommissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt zij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan het college van burgemeester en wethouders. De klachtencommissie vermeldt hierbij waarom zij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn zij alsnog uitspraak zal doen.

Artikel 9 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.

4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere organisatie stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.
6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het college van burgemeester en wethouders, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 10 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een handeling die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 11 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een lid van de klachtencommissie op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, wordt niet benoemd tot lid van de zittingscommissie die de klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris deelt de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn mee in welke samenstelling de commissie de klacht zal beoordelen.

Artikel 12 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen deelname van een lid van de commissie aan de beoordeling van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van de klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de nieuwe samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 13 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de gemeente Bronckhorst verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de gemeente Bronckhorst zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 14 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.

3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittings-commissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittings-commissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 15 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door mondeling of schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, het college van burgemeester en wethouders en de klager.

Artikel 16 Uitspraak klachtencommissie

1. De uitspraak van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vast-stelling van een uitspraak.
3. In iedere uitspraak beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop de uitspraak betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandeld heeft;
 - d. het oordeel van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die de uitspraak vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
4. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie stuurt de uitspraak over een klacht, zo spoedig mogelijk na de hoorzitting, aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 17 College van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders deelt, binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie, aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie mee of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn. Indien de klachtencommissie in haar uitspraak aanbevelingen heeft opgenomen geeft het college van burgemeester en wethouders aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert het college van burgemeester en wethouders dit.
2. Het college van burgemeester en wethouders is bevoegd om deze termijn te verlengen. Indien het college van burgemeester en wethouders van deze bevoegdheid gebruik maakt, meldt hij dit aan de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie. Het college van burgemeester en wethouders vermeldt hierbij waarom hij de termijn verlengd heeft en binnen welke termijn hij alsnog zal aangeven of hij maatregelen zal nemen naar aanleiding van de uitspraak van de klachtencommissie en zo ja, welke dit zijn.

Artikel 18 Melding onverantwoorde jeugdhulp

Een klacht met betrekking tot een situatie waarin, naar het oordeel van de klachtencommissie, herhaaldelijk onverantwoorde jeugdhulp wordt geboden, meldt de klachtencommissie aan het college van burgemeester en wethouders. Indien het college van burgemeester en wethouders geen adequate maatregelen neemt meldt de klachtencommissie de klacht bij de Inspectie Jeugdzorg.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het college van burgemeester en wethouders brengt deze regeling onder de aandacht van degenen die op een klacht kunnen indienen op grond van deze regeling en hun eventuele vertegenwoordigers door hen bij het begin van de verlening van jeugdhulp te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website van de gemeente Bronckhorst te plaatsen.

Artikel 20 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 21 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 22 Evaluatie

1. Het college van burgemeester en wethouders evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het college van burgemeester en wethouders dit wenselijk vindt.
2. Het college van burgemeester en wethouders betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de vertrouwenspersoon (als die betrokken is geweest), en informeert de ondernemingsraad en de participatieraad over de uitkomsten van de evaluatie.

Artikel 23 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 24 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het college van burgemeester en wethouders.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het bestuur ter advisering voor aan de participatieraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 25 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01-07-2022.

Behandeling van klachten over Maatschappelijke ondersteuning door een klachtencommissie

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|---|--|
| a. | cliënt: | natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de gemeente Bronckhorst zorg verleent of heeft verleend; |
| b. | klacht: | uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de gemeente Bronckhorst of door een persoon die voor de gemeente Bronckhorst werkzaam is, niet zijnde een Bopz-klacht en niet (mede) strekkende tot vergoeding van schade, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtencommissie; |
| c. | klager: | degene die een klacht indient; |
| d. | aangeklaagde: | degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft; |
| e. | college van burgemeester en wethouders: | het college van burgemeester en wethouders; |
| f. | klachtencommissie: | de klachtencommissie maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp van de gemeente Bronckhorst; |
| g. | zittingscommissie: | de leden van de klachtencommissie die een bepaalde klacht behandelen; |
| h. | klachtenfunctionaris: | degene die binnen de gemeente Bronckhorst belast is met de opvang van klachten; |
| i. | nabestaanden: | echtgenoot, geregistreerd partner, kinderen, ouders, broers en zusters van de overledene en andere nabestaanden in de zin van artikel 1 Wvka; |
| j. | vertegenwoordiger: | persoon die op grond van enige wettelijke bepaling in plaats van of naast de cliënt betrokken moet worden bij de nakoming van verplichtingen jegens de cliënt. |

Hoofdstuk 2 Klachttopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande kan zijn ontevredenheid bespreken met:

- a. de medewerker over wie hij niet tevreden is;
- b. diens leidinggevende;
- c. de klachtenfunctionaris.

Artikel 3 De medewerker en diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in de gelegenheid om diens ontevredenheid over hem met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken een ontevreden cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende hem in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de betrokkene dit niet wenselijk vindt. De leidinggevende maakt ontevreden cliënten, hun vertegenwoordigers of nabestaanden zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris. De leidinggevende bespreekt onvrede van een cliënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande in het team dat de zorg aan de cliënt levert met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

Artikel 4 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
 - a. de klachtenfunctionaris informeert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, medewerkers en derden over de klachtenregeling;
 - b. de klachtenfunctionaris adviseert cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden en helpt hen desgevraagd bij het formuleren van hun klacht;
 - c. de klachtenfunctionaris helpt cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Het college van burgemeester en wethouders beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving.
4. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden overeenkomstig de wet en de voor hem geldende beroepsnormen en functiebeschrijving. De klachtenfunctionaris verricht zijn werkzaamheden onafhankelijk van de gemeente, wat inhoudt dat de gemeente zich onthoudt van inmenging in de wijze waarop de klachtenfunctionaris zijn werkzaamheden in een concreet geval verricht. De klachtenfunctionaris attendeert cliënten, hun vertegenwoordigers en nabestaanden regelmatig op de klachtenregeling en de mogelijkheid om een beroep op hem te doen.
5. De klachtenfunctionaris registreert zijn contacten met cliënten en hun vertegenwoordigers of nabestaanden, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. Deze rapportage brengt hij uit aan het college van burgemeester en wethouders. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen.
6. De gemeente stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie.
7. Indien hij van mening is dat hij zijn taak niet naar behoren kan vervullen of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij het college van burgemeester en wethouders. Het college van burgemeester en wethouders onderzoekt zo'n melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij de gemeente, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door de college van burgemeester en wethouders aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtenprocedure bij de klachtencommissie

Artikel 5 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtencommissie. Indien een klacht mede betrekking heeft op het vergoeden van schade wordt deze ingediend bij het college van burgemeester en wethouders.
2. Een klacht kan worden ingediend door:
 - a. de cliënt;
 - b. diens vertegenwoordiger;
 - c. diens gemachtigde;
 - d. diens zaakwaarnemer;
 - e. diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.

Artikel 6 In behandeling nemen van een klacht

1. Indien de klacht nog niet is besproken met de klachtenfunctionaris is de klachtencommissie bevoegd om de klager voor te stellen alsnog met behulp van de klachtenfunctionaris te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel neemt de klachtencommissie de klacht niet in behandeling. De klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager haar laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.
2. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een bevestiging van de ontvangst van de klacht aan de klager. De klachtencommissie vermeldt in de ontvangstbevestiging, dat de klager zich desgewenst kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
3. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om kennis te nemen van informatie uit het dossier van de cliënt, dan vermeldt de klachtencommissie dit in de ontvangstbevestiging. De klachtencommissie vermeldt tevens dat de klager hiertegen bezwaar kan maken binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn.
4. De klachtencommissie kan de klager verzoeken, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, nadere inlichtingen te verstrekken met betrekking tot zijn klacht.
5. De klachtencommissie kan de klager vragen om aan te tonen, dat hij bevoegd is om een klacht in te dienen.
6. De klachtencommissie stuurt, in de regel binnen vijf werkdagen na ontvangst van een klacht, een kopie van de klacht aan de aangeklaagde. De klachtencommissie kan de aangeklaagde in de gelegenheid stellen om, binnen een door de klachtencommissie te bepalen termijn, schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtencommissie vermeldt in de begeleidende brief bij de klacht, dat de aangeklaagde zich kan laten bijstaan tijdens de klachtenprocedure.
7. Indien de klacht niet wordt ingediend door de cliënt of iemand die de cliënt daartoe gemachtigd heeft, stuurt de klachtencommissie de cliënt een kopie van de klacht en van de ontvangstbevestiging die aan de klager is gestuurd. De klachtencommissie stelt de cliënt in de gelegenheid om, binnen een door de voorzitter van de klachtencommissie te bepalen termijn, te reageren op hetgeen waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 7 Aard van de klacht en termijn van behandeling

De klachtencommissie brengt zo spoedig mogelijk advies uit over de beoordeling van de klacht. De klachtencommissie meldt de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de gemeente binnen twee weken na ontvangst van de klacht wanneer zij een advies uitbrengt over de klacht. De klachtencommissie voegt bij de melding aan de het college van burgemeester en wethouders een kopie van de klacht.

Artikel 8 Bevoegdheid van de commissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie beoordeelt of de klachtencommissie bevoegd is om van een klacht kennis te nemen.
2. De klachtencommissie is niet bevoegd klachten te behandelen die (mede) strekken tot vergoeding van geleden schade.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in lid 1, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar, zoals bedoeld in het tweede lid, wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.
5. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze betrekking heeft op een andere zorgaanbieder stuurt de klachtencommissie de klacht door naar de zorgaanbieder

op wie de klacht betrekking heeft, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

6. Indien de klachtencommissie een klacht niet in behandeling neemt omdat deze (mede) strekt tot vergoeding van schade stuurt de klachtencommissie de klacht door naar het college van burgemeester en wethouders, tenzij de klager desgevraagd bezwaar maakt tegen doorzending van zijn klacht.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De voorzitter van de klachtencommissie kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren als:
 - a. deze betrekking heeft op een handeling die de klachtencommissie al eerder beoordeeld heeft naar aanleiding van een klacht;
 - b. indien een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
 - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden.
2. Indien de voorzitter van de klachtencommissie een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
3. De klager kan binnen twee weken na dagtekening van het besluit van de voorzitter, zoals bedoeld in het tweede lid van dit artikel, schriftelijk bezwaar maken tegen dat besluit.
4. Een bezwaar zoals bedoeld in het derde lid van dit artikel wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie samen met twee door hem aan te wijzen leden van de klachtencommissie. Hun beslissing over het bezwaar delen zij binnen twee weken schriftelijk en gemotiveerd aan de klager mede.

Artikel 10 Zittingscommissie

1. Een klacht wordt behandeld door een door de voorzitter per klacht samen te stellen zittingscommissie. Deze bestaat uit ten minste drie leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter.
2. De voorzitter stelt de zittingscommissie zodanig samen, dat een deskundige en zorgvuldige beslissing over de klacht is gewaarborgd.
3. Een persoon op wie een klacht rechtstreeks betrekking heeft, is niet benoembaar tot lid van de zittingscommissie die die klacht zal behandelen.
4. Een lid van de klachtencommissie neemt geen deel aan de beoordeling van een klacht als hij naar zijn mening onvoldoende in staat is om onpartijdig te oordelen over de betreffende klacht.
5. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn over de samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 11 Wraking

1. Zowel de klager als de aangeklaagde kan, binnen een door de voorzitter vastgestelde termijn, gemotiveerd bezwaar maken tegen de samenstelling van de zittingscommissie.
2. De zittingscommissie beslist over bezwaren tegen haar samenstelling.
3. Als een bezwaar gegrond wordt verklaard, trekt het betreffende commissielid zich terug en benoemt de voorzitter een ander lid van klachtencommissie tot lid van de zittingscommissie. Als het de voorzitter betreft, treedt diens plaatsvervanger in zijn plaats. De secretaris informeert de klager en de aangeklaagde over de gewijzigde samenstelling van de zittingscommissie.

Artikel 12 Onderzoek

1. De klachtencommissie kan medewerkers van de gemeente verzoeken inlichtingen te verstrekken ter zake van hetgeen waarover is geklaagd.
2. Medewerkers van de gemeente zijn gehouden hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van de klachtencommissie voor zover dit redelijkerwijs van hen gevergd kan worden.

Artikel 13 Hoorzitting

1. De zittingscommissie kan besluiten een hoorzitting te houden ten einde de klager en de aangeklaagde gelegenheid te geven hun standpunten mondeling toe te lichten.
2. In de regel worden partijen in elkaars aanwezigheid gehoord tijdens de hoorzitting. Op gemotiveerd verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de zittingscommissie hen afzonderlijk horen.
3. Indien de klager en de aangeklaagde afzonderlijk worden gehoord, draagt de zittingscommissie zorg voor een verslag van het besprokene. Dit verslag brengt de zittingscommissie ter kennis van de partij die niet aanwezig was tijdens het horen en geeft deze de gelegenheid om binnen een door de zittingscommissie te bepalen termijn te reageren.

Artikel 14 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de

klachtencommissie wenst. Als de commissie een klacht om deze reden niet verder behandelt, deelt de commissie dit mee aan de aangeklaagde, de gemeente en de klager.

Artikel 15 Advies klachtencommissie

1. Het advies van de klachtencommissie strekt tot ongegrondverklaring van de klacht dan wel gehele of gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht. Het advies van de klachtencommissie kan mede betrekking hebben op naar aanleiding van de klacht te nemen maatregelen.
2. De zittingscommissie beslist met gewone meerderheid van stemmen over de vaststelling van een advies.
3. In ieder advies beschrijft de klachtencommissie:
 - a. de klacht waarop het advies betrekking heeft;
 - b. de standpunten van de klager en de aangeklaagde;
 - c. de wijze waarop de klachtencommissie de klacht behandelt heeft;
 - d. het advies van de klachtencommissie en de motivering daarvan;
 - e. de namen van de leden die het advies vastgesteld hebben;
 - f. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.
5. Uitspraken van de klachtencommissie worden ondertekend door de voorzitter van de klachtencommissie.
6. De klachtencommissie stuurt het advies over een klacht aan:
 - a. de klager;
 - b. de betrokken cliënt, indien deze niet zelf de klager is;
 - c. de aangeklaagde;
 - d. het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 16 Oordeel college van burgemeester en wethouders

1. Het college van burgemeester en wethouders beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het college van burgemeester en wethouders, op basis van de melding van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het college van burgemeester en wethouders meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht bij de klachtencommissie.
2. Indien het college van burgemeester en wethouders concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het college van burgemeester en wethouders dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het college van burgemeester en wethouders geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het college van burgemeester en wethouders verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht derhalve vooralsnog niet voorlegt aan de geschillencommissie. Indien de klager de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de geschillencommissie, is het college van burgemeester en wethouders bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het college van burgemeester en wethouders deelt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtencommissie aan de klager, aan degene op wie de klacht betrekking heeft en aan de klachtencommissie schriftelijk of per e-mail zijn oordeel over de klacht mee. Hij motiveert zijn oordeel en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Indien het oordeel van het college van burgemeester en wethouders afwijkt van het advies van de klachtencommissie motiveert hij dit. Indien de klachtencommissie in haar advies aanbevelingen heeft opgenomen geeft het college van burgemeester en wethouders aan of hij deze aanbevelingen overneemt. Is dit niet het geval dan motiveert het college van burgemeester en wethouders dit.
5. Het college van burgemeester en wethouders vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de geschillencommissie voor te leggen. Het college van burgemeester en wethouders vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van de geschillencommissie.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

Het college van burgemeester en wethouders brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het begin van de zorgverlening te attenderen op deze regeling, door hun desgevraagd een exemplaar van de regeling te verstrekken en door de regeling op de website te plaatsen.

Artikel 20 Evaluatie

1. Het college van burgemeester en wethouders evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als het college van burgemeester en wethouders dit wenselijk vindt.
2. Het college van burgemeester en wethouders betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtencommissie en de klachtenfunctionaris en informeert de ondernemingsraad en de participatieraad over de uitkomsten van de evaluatie

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de voorzitter van de klachtencommissie voor zover het de werkwijze van de klachtencommissie betreft. In overige onvoorziene omstandigheden beslist het college van burgemeester en wethouders.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het college van burgemeester en wethouders.
2. Voorgenomen besluiten tot wijziging van deze regeling legt het college van burgemeester en wethouders ter advisering voor aan de klachtencommissie.
3. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het college van burgemeester en wethouders ter advisering voor aan de participatieraad en ter instemming voor aan de ondernemingsraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 01-07-2022.