

In het onderstaande staat de klachtenregeling beschreven van de Klachtencommissie Stichting Stadsteam Oudewater.

De klachtenregeling valt onder bestuurlijke verantwoordelijkheid van de Stichting Stadsteam Oudewater. De klachtenbehandeling wordt uitgevoerd door een onafhankelijke klachtencommissie. Deze, de Klachtencommissie Stadsteam Oudewater, neemt klachten in behandeling over de dienstverlening van de Stichting Stadsteam Oudewater. Het gaat hierbij om klachten die voortkomen uit werkzaamheden verricht door de Stichting Stadsteam Oudewater. Het werkgebied van de Stichting is gemeente Oudewater.

KLACHTENREGELING STADSTEAM OUDEWATER

Begripsbepaling

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klacht

Een uiting van onvrede over een handelen of nalaten van de Stichting Stadsteam Oudewater of van een voor deze werkzame persoon of over de organisatie. Het kan hierbij onder meer gaan om inhoudelijke, communicatieve en/of organisatorische kwesties.

2. Klager

Een natuurlijk persoon die zich voor de verstrekking van jeugdhulp of Wmo aan hem tot de Stichting Stadsteam Oudewater wendt of heeft gewend en een klacht indient bij de Klachtencommissie. Als klager kunnen ook optreden: de door de inwoner aangewezen vertegenwoordiger, de wettelijke vertegenwoordiger van de inwoner, de zaakwaarnemer, de partner of naaste familieleden van inmiddels overleden inwoner.

3. Aangeklaagde

De organisatie waartegen de klacht zich richt. Bij klachten over organisatorische en/of financiële zaken van een organisatie dan wel over eigen medewerkers van de organisatie wordt de opgegeven contactpersoon van die organisatie aangeschreven. Uitgesloten wordt de behandeling van klachten welke gaan over beroepsbeoefenaren die werkzaam zijn in een organisatie en welke thans volgens de WKCZ een eigen klachtenregeling (dienen te) hebben. Uitgangspunt is dat klachten over deze individuele beroepsbeoefenaren worden ingediend bij de voor hun van toepassing zijnde klachtenregeling.

4. Klachtenopvang

Het geven van informatie en advies naar aanleiding van vragen en klachten alsmede het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht.

5. Klachtenbemiddeling

De door een klachtenbemiddelaar ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde zodanig tot inzicht en begrip komen dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen of een voor klager en aangeklaagde bevredigende regeling wordt bereikt. Bemiddeling behoort niet tot de werkzaamheden van de Klachtencommissie.

6. Vertrouwenspersoon

De neutrale persoon die met instemming van klager en aangeklaagde de ondersteunt bij de betreffende klacht vanuit inwonersperspectief.

7. Klachtenbehandeling

Het onderzoeken en beoordelen van een klacht resulterend in een niet-juridisch afdwingbare uitspraak over de gegrondheid van de klacht en zo nodig in aanbevelingen aan de Stichting Stadsteam Oudewater over door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.

8. Klachtencommissie

De door de Stichting Stadsteam Oudewater ingestelde commissie die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten, zoals omschreven in art.1 sub a van deze regeling.

Doelstellingen van de klachtenregeling

Artikel 2

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

1. Het bieden van een laagdrempelige klachtmogelijkheid.
2. Het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde.
3. Het onderzoeken en beoordelen van de gegrondheid van de klacht van klager binnen een termijn van zes weken.
4. Het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Stichting Stadsteam Oudewater door signaleren van voorkomende knelpunten in de werkwijze.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

Artikel 3

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Een klager wendt zich in beginsel eerst tot degene tegen wie de klacht is gericht om te trachten met deze tot een oplossing te komen.
2. De Stichting waarborgt een vlotte afhandeling van de klacht volgens vaste, overzichtelijke procedures.
3. De klachtenregeling is voor de klager laagdrempelig en kosteloos.
4. De Stichting biedt de mogelijkheid tot een onpartijdige behandeling van de klacht. De Klachtencommissie heeft de bevoegdheid een onderzoek te doen naar de gronden van de klacht en een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht.
5. De Klachtencommissie neemt bij de beoordeling van de klacht de eisen in acht die volgens de geldende professionele standaard aan vergelijkbare organisaties gesteld mogen worden. Zowel de geldende wet- en regelgeving als de door de beroepsorganisatie vastgestelde normen en richtlijnen gelden daarbij als richtsnoer.
6. Klager en aangeklaagde hebben het recht zich te laten bijstaan bij de behandeling van de klacht. Eventueel daaraan verbonden kosten dienen door partijen zelf gedragen te worden.
7. Klager en aangeklaagde hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht, voor zover dit de persoonlijke levenssfeer van een derde niet aantast passend binnen AVG.
8. Persoonlijke gegevens over klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De leden van de Klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid van de commissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
9. De Klachtencommissie onthoudt zich van een oordeel over de financiële aansprakelijkheid van de aangeklaagde. Zij beperkt zich tot de beoordeling van de gegrondheid van de klacht.

Benoeming en samenstelling van de Klachtencommissie

Artikel 4

1. De Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een vertegenwoordiger van dienstverleners uit de zorg en een inwonersvertegenwoordiger, welke allen benoemd worden door het bestuur van de Stichting.
2. De voorzitter wordt benoemd in samenspraak met en op voordracht van de leden van de Klachtencommissie.
3. De leden van de Klachtencommissie worden betrokken bij de procedure voor de benoeming van nieuwe leden conform de door het bestuur na advisering van de klachtencommissie in (datum) vastgestelde procedure.
4. Het bestuur van de Stichting stelt, in overleg met de Klachtencommissie, een profielschets op die als basis dient voor de hele procedure van selectie van leden van de Klachtencommissie.

5. De leden van de Klachtencommissie worden door het bestuur van de Stichting benoemd voor een periode van twee jaar. Zij zijn eenmaal herbenoembaar. De Klachtencommissie stelt een rooster van aftreden op.
6. De leden in de Klachtencommissie participeren op persoonlijke titel, dat wil zeggen zonder last of ruggenspraak met degenen die hen hebben voorgedragen.
7. Personen die werkzaam zijn voor een patiëntenvereniging binnen de regio, een Wmo-raad of voor een cliëntenraad binnen de regio zijn niet benoembaar als lid van de Klachtencommissie.
8. Een lid van de Klachtencommissie, met inbegrip van de voorzitter, kan vrijwillig terugtreden.
9. Het bestuur van de Stichting kan een lid van de Klachtencommissie (met inbegrip van de voorzitter) van zijn of haar functie ontheffen indien dit lid, naar de mening van het bestuur en de andere leden van de Klachtencommissie gezamenlijk, onvoldoende functioneert en in dit functioneren geen verbetering is te verwachten. Het bestuur van de Stichting is de uiteindelijk beslissingsbevoegde.
10. De Stichting benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris. Deze is geen lid van de Klachtencommissie.

Wraking en verschoning

Artikel 5

1. Wraking

Zowel de klager als degene over wie wordt geklaagd kunnen de Klachtencommissie verzoeken een lid van de Klachtencommissie niet aan de behandeling van de klacht te laten deelnemen bij gerechtvaardigde twijfel over diens onpartijdigheid. Het verzoek daartoe moet schriftelijk en gemotiveerd worden gedaan.

2. Verschoning

Een lid van de Klachtencommissie kan de Klachtencommissie verzoeken zich te mogen onthouden van de behandeling van een klacht indien het lid te nauw betrokken is bij aangeklaagde dan wel indien het betreffende lid feiten en/of omstandigheden bekend zijn geworden waardoor diens onpartijdigheid niet langer is gewaarborgd.

3. De Klachtencommissie beoordeelt het verzoek tot wraking of verschoning. In geval de Klachtencommissie een dergelijk verzoek honoreert, zal het betreffende lid niet deelnemen aan de behandeling van de klacht. Het betreffende lid wordt niet vervangen.

Taken van de Klachtencommissie

Artikel 6

De Klachtencommissie heeft de volgende taken:

1. Het op basis van een onpartijdige behandeling van de klacht komen tot een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak over de gegrondheid van een klacht en het zo nodig doen van aanbevelingen aan de Stichting Stadsteam Oudewater over de door deze te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
2. Het signaleren en zo nodig melden van structurele tekortkomingen in de Stichting Stadsteam Oudewater.
3. Het ter uitvoering van haar taken (voor zover nodig) zorgdragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aanmerking komende personen en diensten die een taak hebben in de opvang, bemiddeling of behandeling van klachten van hulpvragers.
4. Het voor 31 maart van het voorgaande kalenderjaar opstellen van een openbaar en geanonimiseerd jaarverslag.
5. Het in voorkomende gevallen adviseren van het bestuur van de Stichting over gevallen waarin dit reglement niet voorziet en bij wijziging van deze regeling.

Bevoegdheden van de Klachtencommissie

Artikel 7

De Klachtencommissie kan bij de uitvoering van haar functie gebruik maken van de volgende bevoegdheden:

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van de voor de behandeling van de klacht relevante stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de klager en voorts met inachtneming van de wettelijke bepalingen en andere van toepassing zijnde regelgeving.
2. Het oproepen en schriftelijk of mondeling horen van personen die direct betrokken zijn bij de ingediende klacht.
3. Het inschakelen dan wel oproepen en horen van deskundigen.
4. De Klachtencommissie is bevoegd, indien noodzakelijk, een beroep te doen op externe deskundigheid waarbij de kosten de redelijkheid en billijkheid niet overschrijden.

Meldingsplicht van de Klachtencommissie

Artikel 8

Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, stelt de Klachtencommissie de bestuurder van de Stichting Stadsteam Oudewater daarvan in kennis. Onder een klacht over een ernstige situatie wordt verstaan een klacht over een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde dienstverlening waarbij de veiligheid van de inwoner niet kan worden gegarandeerd. Indien de Klachtencommissie niet is gebleken dat de Stichting Stadsteam Oudewater ter zake maatregelen heeft getroffen, meldt de Klachtencommissie de betreffende klacht aan de gemeente Oudewater.

Werkwijze van de Klachtencommissie bij de behandeling van een klacht

Artikel 9

Indienen en ontvangst van de klacht

1. De klacht dient schriftelijk (per brief of per e-mail) en in de Nederlandse taal te worden ingediend bij het ambtelijk secretariaat van de Klachtencommissie.
2. Het klaagschrift dient in ieder geval te vermelden naam, adres en telefoonnummer van de klager; indien klager niet de inwoner is, de naam van de inwoner; naam en werkadres van degene over wie wordt geklaagd; de klacht en een omschrijving van de feiten waarop de klacht berust.
3. Binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
4. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in lid 2 gestelde vereisten wordt klager door de ambtelijk secretaris in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken alsnog zijn klaagschrift aan te vullen.
5. In geval bij het indienen van een klacht niet op voorhand duidelijk is tegen wie de klacht gericht is, heeft Stadsteam Oudewater een taak om informatie aan de Klachtencommissie te verstrekken waarmee de Klachtencommissie kan vaststellen wie de aangeklaagde verantwoordelijke medewerker is bij de toedeling van een klacht.
6. De Klachtencommissie draagt er zorg voor dat de klager uiterlijk binnen twee weken na het indienen van een volledig klaagschrift wordt geïnformeerd over de mogelijkheden van te volgen procedures.
7. Zowel de klager als de aangeklaagde wordt de mogelijkheid geboden mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de klacht. Op verzoek van een van de beide partijen kan het horen door de commissie gescheiden van elkaar plaatsvinden.
8. Met een schriftelijk verslag kan de inhoud van de hoorzitting aan de niet aanwezige partij kenbaar worden gemaakt.
9. De commissieleden hebben geheimhoudingsplicht en zullen de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen. Klager en aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan. De klachtencommissie kan zo nodig gebruik maken van deskundigen.
10. Als de klacht wordt ingetrokken, wordt de klachtenbehandeling gestaakt. Een klacht kan buiten behandeling worden gelaten indien blijkt dat er een gelijke klacht met betrekking tot dezelfde inwoner nog in behandeling is bij een ander tribunaal als een tuchtcollege, strafrechter of civiele rechter.
11. De klachtencommissie stelt uiterlijk vier weken na de indiening van de klacht schriftelijk en met reden omkleed alle betrokken partijen in kennis van het oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
12. Indien de klager, na kennis te hebben genomen van de te volgen procedures, wenst dat de Klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, ontvangt de klager een machtiging die

ingevuld en ondertekend aan de Klachtencommissie dient te worden geretourneerd. Hiermee machtigt klager de Klachtencommissie om de klacht voor te leggen aan de aangeklaagde en verleent klager tevens de aangeklaagde toestemming om alle relevante gegevens betreffende de klacht aan de Klachtencommissie te verstrekken.

13. In geval de klacht namens een meerderjarige inwoner wordt ingediend, wordt aan klager middels de machtiging verzocht blijk te geven van zijn vertegenwoordigersbevoegdheid.

14. In geval de klacht namens een minderjarige inwoner wordt ingediend, zal de Klachtencommissie nagaan of de gestelde bevoegdheid tot vertegenwoordiging in overeenstemming is met de wet- en regelgeving en zo nodig klager dan wel inwoner om nadere informatie verzoeken.

15. De klager behoudt te allen tijde de mogelijkheid om zich te wenden tot een andere instantie, zoals de gemeente Oudewater.

Artikel 10

Ontvankelijkheid van de klager

Een klager is niet-ontvankelijk in zijn klacht indien

1. Het klaagschrift of de indiening van de klacht niet voldoet aan de in artikel 9 gestelde voorwaarden.

2. De klacht geen betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van de Stichting Stadsteam Oudewater en/of anderen werkzaam voor deze organisatie.

3. Een gelijke klacht van klager nog in behandeling is bij de Klachtencommissie.

4. De klacht al eerder in behandeling is geweest bij de Klachtencommissie en zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan.

Indien de klacht niet-ontvankelijk is, wordt hiervan met redenen omkleed schriftelijk mededeling aan klager gedaan en, indien van toepassing, tevens aan de aangeklaagde werknemer.

Artikel 11

Behandeling van de klacht

1. Indien de klacht voldoende informatie bevat wordt de klacht binnen een termijn van twee weken na ontvangst van de in artikel 9 aan de aangeklaagde gezonden met het verzoek om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht.

2. Daarbij wordt tevens de aangeklaagde geïnformeerd over de verder te volgen procedure bij de behandeling van de klacht. Na ontvangst van de reactie van de aangeklaagde bespreekt de Klachtencommissie de klacht en de reactie in haar vergadering. De bijeenkomsten hebben een besloten karakter.

3. De Klachtencommissie kan besluiten of klager en de aangeklaagde zullen worden opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht. De hoorzitting heeft een besloten karakter.

4. Indien de schriftelijke procedure wordt gevolgd wordt klager in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken na het verzoek daartoe, te reageren op de reactie van de aangeklaagde, waarna de aangeklaagde nog de gelegenheid krijgt voor een laatste reactie, eveneens binnen twee weken na het verzoek daartoe.

5. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan. De kosten van deze bijstand zijn voor rekening van partijen zelf.

6. De stukken die door klager en aangeklaagde in het geding zijn gebracht, zullen aan de andere partij worden toegezonden. De Klachtencommissie kan in het belang van de persoonlijke levenssfeer van derden bepalen dat kennisneming van bepaalde stukken of gedeelten daarvan, niet wordt toegestaan aan de andere partij.

7. Indien de aangeklaagde en/of de klager door overmacht (bij ziekte of afwezigheid) niet binnen de gestelde termijn kan reageren, wordt de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed op de hoogte gesteld onder vermelding van de termijn waarbinnen men zijn standpunt kenbaar zal maken. Het blijft aan de Klachtencommissie te bepalen of deze termijn redelijk is voor een goede afhandeling van de klacht. Uitstel voor klager en aangeklaagde is, mits met redenen omkleed, maximaal tweemaal mogelijk.

Artikel 12

Uitspraak

1. De Klachtencommissie deelt binnen redelijke termijn, doch in beginsel binnen drie maanden na ontvangst van de machtiging van klager aan de klager en aan de aangeklaagde als ook indien van toepassing aan de zorgaanbieder schriftelijk haar gemotiveerde oordeel mee over de gegrondheid van de klacht.
2. Indien naar het oordeel van de Klachtencommissie de behandeling van de klacht niet binnen de gestelde termijn kan worden afgerond, doet de Klachtencommissie daarvan schriftelijk een gemotiveerde mededeling aan de klager onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
3. Indien de Klachtencommissie concludeert dat zij over voldoende informatie beschikt om tot een uitspraak te komen, wordt deze in een vergadering van de Klachtencommissie vastgesteld. De ambtelijk secretaris stelt deze op schrift en geeft daarin een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van betrokkenen en eventuele deskundigen. In de uitspraak wordt opgenomen de gemotiveerde beslissing van de Klachtencommissie over de (on)gegrondheid van de ingediende klacht alsmede eventuele aanbevelingen die aan de zorgaanbieder worden gedaan over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
4. Indien de klacht (ten dele) gegrond is verklaard, dient de Stichting Stadsteam Oudewater binnen een maand na ontvangst van de uitspraak, aan klager en Klachtencommissie schriftelijk mee te delen of hij naar aanleiding van het oordeel en eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie redenen ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke en op welke termijn.
5. De uitspraak van de Klachtencommissie is juridisch niet bindend.

Schorsing van de procedure

Artikel 13

1. De procedure wordt geschorst indien een bemiddelingspoging door de onafhankelijk bemiddelaar plaatsvindt; voortzetting van de procedure tijdelijk niet mogelijk of niet wenselijk is. De Klachtencommissie beslist over de schorsing.
2. Van een schorsing van de procedure wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Staking van de procedure

Artikel 14

1. De behandeling van de klacht wordt gestaakt als deze door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien na bemiddeling of na overleg met de klager blijkt dat bij de klager geen behoefte aan verdere behandeling bestaat.
2. Indien de aangeklaagde tijdens de klachtenprocedure overlijdt, wordt de behandeling van de klacht gestaakt.
3. Van het niet verder behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van redenen, schriftelijk mededeling gedaan aan klager en aangeklaagde.

Registratie

Artikel 15

1. Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.
2. De ambtelijk secretaris beheert namens de Klachtencommissie de klachtendossiers.
3. De Klachtencommissie beslist over het verstrekken van niet tot de persoon herleidbare gegevens.
4. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De Klachtencommissie neemt hierbij de AVG in acht.

Verslaglegging

Artikel 16

1. De Klachtencommissie draagt zorg voor een jaarlijkse rapportage aan het bestuur van de Stichting. Deze rapportage beschrijft het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend, de aard en inhoud van deze klachten en de aanbevelingen naar aanleiding van de behandelde klachten. In de jaarrapportage vermeldt de Klachtencommissie ook de knelpunten die vaker door haar gesignaleerd worden.
2. Het bestuur van de Stichting zendt het verslag over een kalenderjaar voor 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar aan de gemeente.

Slotbepalingen

Artikel 17

De Stichting draagt zorg voor een ruime bekendmaking van deze klachtenregeling.

Artikel 18

Het bestuur van de Stichting benoemt ten behoeve van de werkzaamheden van de Klachtencommissie een ambtelijk secretaris. De leden van de Klachtencommissie ontvangen een onkostenvergoeding vastgesteld door het bestuur.

Artikel 19

In het kader van deze klachtenregeling is geen beroepsmogelijkheid voorzien.

Artikel 20

Wijziging van dit reglement geschiedt door het bestuur van de Stichting, gehoord de adviezen van de Klachtencommissie.

Artikel 21

De Stichting draagt zorg voor een evaluatie van deze klachtenregeling twee jaar na inwerkingtreding van deze (herziene) regeling en vervolgens om de vier jaar.

Artikel 22

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van de Stichting in overleg met de Klachtencommissie.

Deze klachtenregeling treedt in werking op 11-06-2018.