

Burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht,

Overwegende dat een goed functionerend beleid ten aanzien van klachten kan gelden als een instrument voor kwaliteitsmanagement, waarmee het functioneren van de eigen organisatie kan worden getoetst en verbeterd;

Dat er binnen het sociaal domein sprake is van een (beleids)verantwoordelijkheid voor de gemeente en ook verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de partners;

Dat de gemeente zich in alle gevallen, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, verantwoordelijk voelt voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoners.

Dat de gemeente zich ook verantwoordelijk voelt voor de behoorlijke behandeling van de klacht door de andere instantie, i.c. de dienstverlener.

Dat het gelet op de veranderingen in het sociaal domein, wenselijk is een klachtenregeling vast te stellen;

Gelet op het bepaalde in de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, het bepaalde in de Gemeentewet en gelet op de Uitgangspuntennotitie klachtbehandeling sociaal domein;

Dat het wenselijk is de nadruk te leggen op het maken van afspraken op procedureniveau en het formuleren van basiseisen voor klachtbehandeling.

B E S L U I T E N :

Vast te stellen de regeling klachtbehandeling sociaal domein.

Artikel 1 Begripsomschrijving

1. Voor de omschrijving van de begrippen genoemd in deze regeling wordt aangesloten bij hetgeen daaronder wordt verstaan in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
2. Onder klachten in de zin van deze regeling worden tevens begrepen meldingen en signalen met betrekking tot de uitvoering van de taken in het sociaal domein
3. klachten kunnen worden onderscheiden in:
 - a. zaaks klachten: klachten over een niet persoonsgerelateerd handelen of nalaten
 - b. bejegeningssklachten: klachten, veelal over een persoon, die betrekking hebben op individueel of groeps handelen of nalaten

Artikel 2 Algemeen

1. Met klachten over de praktische uitvoering van zaken binnen het sociaal domein kunnen burgers terecht bij de zorgverleners zelf. Zo wordt de veroorzaker van de fout direct met de gevolgen geconfronteerd en kan de kwaliteit op de werkvloer verbeterd worden;
2. Elke zorgverlener dient te beschikken over een klachtenregeling: of op basis van een wettelijke regeling (bijv. Jeugdwet of een verordening) of op basis van een overeenkomst.
3. Met de zorgverlener worden door de gemeente afspraken gemaakt over de wijze van klachtbehandeling en de informatie-uitwisseling met de gemeente over de behandeling van klachten;

4. Een klacht met betrekking tot een zorgverlener of een medewerker wordt in eerste instantie behandeld door de zorgverlener, waarbij laagdrempeligheid, transparantie, zorgvuldigheid, en oplossingsgerichtheid voorop staan.
5. De persoon die betrokken is bij of invloed heeft op het proces waarop de klacht betrekking heeft behandelt in eerste instantie de klacht. Het is de persoon die, door bemiddeling of directe interventie, het knelpunt achter de klacht kan oplossen.
6. Wanneer er klachten zijn over de service en dienstverlening rond en door de dienstverlener (zaaksklachten), kunnen ze ook terecht bij het gemeentelijk klachtenloket. Die behandelt ook complexe klachten die over meerdere uitvoerende organisaties tegelijk gaan en beoordeelt hoe deze organisaties met klachten omgaan.
7. met klachten over de werkwijze van bijv. de wijkteams of de gemeentelijke medewerkers kunnen burgers eveneens terecht bij het (gemeentelijk)klachtenloket.
8. Burgers kunnen zich te allen tijde laten bijstaan en ondersteunen bij het indienen van hun klacht.

Artikel 3 Informele klachtbehandeling

Informele klachtbehandeling is uitgangspunt.

1. Informele afdoening betreft dan de directe behandeling van een klacht, al dan niet via bemiddeling zoals aangegeven in artikel 2 onder 5. Snelle interventie of bemiddeling als het kan, en inzetten van de volledige procedure (met hoor en wederhoor) als informele behandeling niet tot gewenst resultaat leidt
2. Als de klager moeite heeft met het op schrift stellen van zijn klacht, dan is het de taak van de organisatie (gemeente of dienstverlener) om daarbij te helpen.
3. Direct persoonlijk contact met de klager heeft de voorkeur: in dat (telefonische) contact kan óf de klacht direct worden afgehandeld óf er wordt afgesproken welke afdoeningswijze wordt gevolgd.

Artikel 4 Klachtbehandeling bij de dienstverlener

1. De klachtbehandeling bij de dienstverlener vindt plaats overeenkomstig de eigen interne klachtenprocedure die wettelijk is vereist of is vereist op basis van de met de dienstverlener gesloten overeenkomst;
2. De klachtenregeling van de dienstverlener moet voldoen aan de eisen van een zorgvuldige klachtbehandeling, zoals aangegeven in de Uitgangspuntennotitie en deze regeling.
3. Indien de klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door de dienstverleners kan een klacht worden ingediend bij de gemeente.
4. De behandeling van deze klacht vindt plaats overeenkomstig de bij de gemeente geldende procedure.
5. Mocht een klager niet tevreden zijn met de afhandeling van een klacht op de bovenstaande manieren, dan kan hij of zij naar de ombudsfunctie: de 2e lijnsvoorziening: Nationale ombudsman(of gemeentelijke ombudsvoorziening).
6. Het besluit over de klacht kan aanleiding zijn tot verbetering/aanpassing van procedures, werkwijzen etc. maar kan ook aanleiding zijn tot aanscherping van toezicht etc. op contractspartijen. Dit laat onverlet de wettelijke procedures en waarborgen van de zorgverleners.

Artikel 5 Klachtbehandeling bij de gemeente

1. Heeft de klacht betrekking op de gemeente of een medewerker van de gemeente dan vindt klachtbehandeling plaats overeenkomstig de Verordening klachtbehandeling, het betreft zowel de informele als de formele klachtbehandeling;

2. Heeft de klacht betrekking op de wijze van klachtbehandeling bij de dienstverlener dan zal de interne formele gemeentelijke procedure worden gevolgd;
3. De gemeente kan in principe geen oordeel geven over de inhoudelijke kant van de klacht, gelet op de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.
4. Betreft het zaaksklachten over de dienstverlener dan kan de klacht ook bij de gemeente worden ingediend. De klacht zal dan in eerste aanleg in samenspraak met de dienstverlener worden behandeld.
5. Indien klager niet tevreden is over de klachtbehandeling bij de gemeente dan kan een klacht worden ingediend bij de 2^e lijns ombudsvoorziening, de Nationale ombudsman (of gemeentelijke ombudsvoorziening)

Artikel 6 Uitwerking

1. In samenspraak met partijen wordt een praktische invulling gegeven aan het vorenstaande.
2. Monitoring, registratie, rapportage etc. zal plaatsvinden.
3. Het houden van klanttevredenheidsonderzoeken maakt onderdeel uit van deze taak.
4. In de afspraken met de dienstverlener worden naast bejegeningssklachten ook afspraken opgenomen over de klachtbehandeling over de dienstverlener m.b.t. service, beleid etc. van de dienstverlener (zaaksklachten), waarbij het niet direct een klacht over een individuele medewerker betreft. Immers juist de dienstverlening is van belang. De gemeente wil hierop kunnen sturen.

Artikel 7 Indienen klacht

1. Zowel bij de dienstverlener als bij de gemeente dient het voor de burger helder te zijn waar een klacht kan worden ingediend;
2. De ontvangst van klachten kan op verschillende plekken plaatsvinden en op verschillende wijzen. Bij de gemeente speelt onder andere het KCC (klant contact centrum) hierbij een rol. Eerste opvang en verwijzing kan hier plaatsvinden.
3. Het Klachtenloket zal, zoals eerder aangegeven, inzetten op de volgende zaken:
 - a. Registreren registeren van de klachten/signalen
 - b. Analyseren op basis van de geregistreeerde gegevens
 - c. Rapporteren aan dienstverleners en bestuur (college + raad)
 - d. Leren vaststellen van de verbeterpunten
 - e. Verbeteren monitoren van de verbeterpunten

Het gemeentelijk Klachtenloket zal ook de klachten doorzetten aan de behandelaars (dienstverlener, afdeling etc.)

Het gemeentelijk Klachtenloket zal ook voortgang bewaken e.d. en coördineren

Aldus vastgesteld op 18 november 2014.

Burgemeester en wethouders voornoemd,

De secretaris

de burgemeester,