Overheid.nl
Lokale wet- en regelgeving

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Geldend van 15-10-2015 t/m heden

Intitulé

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

gelezen het voorstel van 7 september 2015;

gelet op artikel 2.1.3 lid 2, onder d, WMO en artikel 19 van de Verordening WMO gemeente Westervoort 2015;

gezien het advies van de WMO-raad van 28 juli 2015;

overwegende

- dat in de Wmo 2015 is bepaald dat de raad bij verordening moet aangeven ten aanzien van welke op grond van die wet aangewezen voorzieningen een regeling voor de afhandeling van klachten vereist is;
- dat de raad van de gemeente Westervoort in zijn vergadering van 29 oktober 2014 d e Verordening Wmo 2015 heeft vastgesteld;
- dat in artikel 19 lid 1 van de Verordening Wmo 2015 is aangegeven dat het college een regeling vaststelt voor de afhandeling van klachten die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen als bedoeld in die verordening;
- dat de bedoelde meldingen en aanvragen onder verantwoordelijkheid van het college worden behandeld door het Goed voor Elkaar, Team Westervoort;
- dat het Goed voor Elkaar, Team Westervoort niet alleen actief is waar het gaat om de Wmo 2015, maar ook bij de uitvoering van andere wetten, waaronder de Jeugdwet;
- dat de gemeente een integrale benadering van het sociaal domein voorstaat, zodat het wenselijk is te voorzien in een klachtenregeling die betrekking heeft op alle gedragingen van het Goed voor Elkaar Team, Westervoort of enig lid daarvan, ongeacht het wettelijke kader dat in een concreet geval op een melding of aanvraag van toepassing is;

besluit vast te stellen:

Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015

Hoofdstuk I Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht: een uiting van ongenoegen over de wijze waarop het Sociaal Team, dan wel een lid daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke persoon of rechtspersoon heeft gedragen;

b. het college: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Westervoort;

c. Sociaal Team: het “Goed voor elkaar, team Westervoort” dat onder verantwoordelijkheid van het college werkzaam is ten behoeve van (onder meer) de toegang tot voorzieningen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de Jeugdwet;

d. Coördinator van het Sociaal Team: een door het college als zodanig aangewezen functionaris, alsmede degene die hem vervangt;

e. lid van het Sociaal Team: een persoon die deel uitmaakt van het Sociaal Team, de onder d bedoelde functionaris daaronder begrepen;

f. klachtcoördinator: door het college aangewezen functionaris die belast is met de registratie van klachten en toeziet op een zorgvuldige behandeling van klachten.

Artikel 1.2 Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten die betrekking hebben op gedragingen van het Sociaal Team, alsmede op gedragingen van de leden daarvan.

2. Deze klachtenregeling is tevens van toepassing op klachten die betrekking hebben op gedragingen van andere onder de verantwoordelijkheid van het college werkzame personen, wanneer zij bij de werkzaamheden van het Sociaal Team zijn betrokken.

3. Behoudens het bepaalde in het achtste lid, is deze regeling niet van toepassing indien:

- **a.** de klacht betrekking heeft op een gedraging van een aanbieder van een maatwerkvoorziening als bedoeld in artikel 3.2 lid 1 onder a van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
- **b.** de klacht betrekking heeft op een gedraging van een aanbieder van jeugdhulp of een gecertificeerde instelling als bedoeld in artikel 4.2.1 lid 1 van de Jeugdwet;
- **c.** ingevolge de Jeugdwet een andere specifieke klachtenregeling van toepassing is.

4. Een klacht die ingevolge het vorige lid door een andere persoon of instantie moet worden behandeld, wordt onverwijld doorgezonden naar de ter zake bevoegde persoon of instantie, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener van de klacht.

5. Bij de in het vorige lid bedoelde doorzending wordt de persoon of instantie die de klacht moet behandelen verzocht het college op de hoogte te stellen van de beslissing op de klacht.

6. Indien daartoe aanleiding wordt gezien kan het college naar aanleiding van die beslissing Contact opnemen met de bedoelde persoon of instantie en/of met de klager, bijvoorbeeld om te bemiddelen bij het vinden van een oplossing of met een ander doel.

7. De klager wordt bij de doorzending geïnformeerd over het bepaalde in de leden 4 en 5 van dit artikel.

8. Het college kan besluiten deze klachtenregeling toch toe te passen op een klacht als bedoeld in het derde lid.

Artikel 1.3 Melding van klachten

Het college en de betrokken afdelingsmanager worden van iedere schriftelijke of mondelinge klacht onverwijld in kennis gesteld.

Artikel 1.4 Nadere regels

Het college kan nadere regels vaststellen over de wijze van indiening, registratie en behandeling van schriftelijke en mondelinge klachten.

Hoofdstuk II De behandeling van mondelinge klachten

Artikel 2.1 De wijze van afdoening van een mondelinge klacht

1. Mondelinge klachten worden in principe binnen vier weken mondeling of schriftelijk afgedaan op de in de volgende leden bedoelde wijze. Hierbij wordt de klager gewezen op de mogelijkheid van schriftelijke

klachtbehandeling.

2. Indien iemand een mondelinge klacht kenbaar maakt over een gedraging van het Sociaal Team of enig lid daarvan, wordt door de Coördinator van het Sociaal Team geprobeerd de klacht op te lossen.

3. Wanneer de klacht door de Coördinator van het Sociaal Team niet kan worden opgelost, tracht de betrokken afdelingsmanager de klacht alsnog op te lossen.

4. Iedere mondelinge klacht wordt geregistreerd.

Hoofdstuk III De behandeling van schriftelijke klachten

Artikel 3.1 Registratie van klachten

1. Iedere schriftelijke klacht wordt geregistreerd en voorgelegd aan degene die de klacht op grond van artikel 3.2 behandelt. De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd.

2. Een langs digitale weg ingediende klacht wordt behandeld als een schriftelijke klacht.

3. Een mondeling ingediende klacht wordt op schrift gesteld, indien de klager daar uitdrukkelijk om verzoekt en ter tekening aan klager voorgelegd ter bevestiging dat de klacht correct is verwoord.

4. De klachtcoördinator houdt een klachtregister bij. Hierin wordt de aard van de klacht en de afhandeling geregistreerd.

Artikel 3.2 Klachtbehandelaar

1. Aan de afdoening van een behandeling genomen klacht gaat een onderzoek vooraf.

2. Indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van het Sociaal Team probeert de Coördinator van het Sociaal Team de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht op te lossen.

3. In afwijking van het vorige lid, probeert de betrokken afdelingsmanager de klacht binnen een week na ontvangst van de klacht op te lossen, wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van de Coördinator van het Sociaal Team of op het Sociaal Team als geheel.

4. Indien na toepassing van de leden 2 of 3 van dit artikel naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en is het bepaalde in deze regeling verder niet van toepassing.

5. Een klacht wordt behandeld en onderzocht door de betrokken afdelingsmanager. De klacht-coördinator ondersteunt de klachtbehandelaar bij de behandeling van de klacht.

6. De klachtbehandelaar adviseert het college over de afdoening van de klacht.

Artikel 3.3 Beslissing

Het college stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.

Hoofdstuk IV Nationale Ombudsman

Artikel 4.1 Nationale Ombudsman

1. Na afhandeling van een klacht kan de klager zijn klacht kosteloos voorleggen aan de Nationale Ombudsman.

2. Van de mogelijkheid een klacht voor te leggen aan de Nationale Ombudsman wordt mededeling gedaan bij de afhandeling van de klacht.

Hoofdstuk V Rapportage

Artikel 5.1 Jaaroverzicht

Het college brengt jaarlijks aan de gemeenteraad verslag uit van het aantal klachten dat op grond van deze regeling is ingediend, de aard van de klachten, de wijze van afdoening en de maatregelen die naar aanleiding van de behandeling zijn getroffen.

Hoofdstuk VI Slotbepalingen

Artikel 6.1 Onvoorzien

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het college.

Artikel 6.2 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dag waarop deze bekend is gemaakt.

Artikel 6.3 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Goed voor Elkaar Team Westervoort 2015.

Ondertekening

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van burgemeester en wethouders van Westervoort d.d. 15 september 2015
Burgemeester en wethouders van Westervoort,
de secretaris,
P.J.E. Breukers
de burgemeester,
drs. A.J. van Hout

Ziet u een fout in deze regeling?

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: organisaties.overheid.nl.

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar regelgeving@overheid.nl