Klachtenreglement Cliënten
Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân

Gemeente Heerenveen

Inhoudsopgave

Voorwoord 4

1. Begripsbepalingen 6

2. Het klachtrecht in het algemeen 8
Artikel 2 Het klachtrecht 8
Artikel 3 Klachtmiddelen 8
Artikel 4 Rechtsbijstand 8
Artikel 5 Inzagerecht 8
Artikel 6 Geheimhoudingsplicht 8
Artikel 7 Toestemming klager verwerken en inzage klachtdossier 9

3. Het indienen van een klacht 10
Artikel 8 Het indienen van de klacht 10
Artikel 9 Uitgesloten klachten 10
Artikel 10 Doorsturen klachten 10
Artikel 11 Het intrekken van een klacht 10
Artikel 12 De ontvangst van een klacht 11
Artikel 13 Registratie klacht 11

4. Klachtbemiddeling 12
Artikel 14 Klachtbemiddeling 12
Artikel 15 Van bemiddeling naar de klachtencommissie 12

5. Klachtbehandeling door de klachtencommissie 13
Paragraaf 5.1 De klachtencommissie 13
Artikel 16 Samenstelling, benoeming, facilitering 13
Paragraaf 5.2 De procedure bij de klachtencommissie 14
Artikel 17 Ontvangst van de klacht 14
Artikel 18 Het opvragen en verstrekken van documenten 14
Artikel 19 Uitnodiging voor de mondelinge behandeling van de klacht 14
Artikel 20 Voorlopige voorziening 14
Artikel 21 De mondelinge behandeling 14
Artikel 22 Het oordeel over de klacht 15
Artikel 23 De uitspraak 15
Artikel 24 Maatregelen van het SMWF 15

6. Verslaglegging 16
Artikel 25 Interne verslaglegging door SMWF 16
Artikel 26 Verslaglegging door de klachtencommissie 16
Artikel 27 Externe verslaglegging door SMWF 16

7. Slotbepalingen 17
Artikel 28 Publicatie van het klachtrechtreglement 17
Artikel 29 Datum inwerkingtreding klachtrechtreglement 17

Addendum Preventiemedewerker GGD Heerenveen 18

Bijlage 1 Doorlooptijden klachtreglement 19
Bijlage 1 Procesbeschrijving klachtbemiddeling 20
Bijlage 3 Klachtenregistratieformulier 21

VOORWOORD

Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân (SMWF) is een eerstelijns organisatie die zich richt op de professionele psychosociale hulpverlening in de sector Welzijn en Maatschappelijke dienst- en hulpverlening. SMWF richt zich niet op de meest kwetsbare mensen (ongeveer 5%), maar op de grotere groep (rond de 15%) die tijdelijk hulp nodig heeft omdat het op één of meer levensgebieden tijdelijk niet goed gaat. Jeugd (0-18 jaar) neemt hierbij een prominente plaats in. Ieder kind heeft recht op optimale omstandigheden om een volwaardig deelnemer van de samenleving te worden. Denk aan de Rechten van het Kind en de nieuwe Jeugdwet. SMWF geeft daar invulling aan door o.a. een pedagogische visie te hanteren.

De waarden en overtuigingen kunnen worden verwoord in onderstaande missie:
"SMWF helpt vroegtijdig en versterkt mensen, gezinnen en hun omgeving die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben op één of meer levensgebieden, zodat zij de regie over hun eigen leven hebben en houden en kunnen participeren in de samenleving.
SMWF wil preventief handelen, zoekt samenwerking met andere betrokkenen en legt over haar inzet op transparante wijze verantwoording af."

Het SMWF heeft de ambitie om zorg en ondersteuning voor de (kwetsbare) inwoners in gemeenten dichtbij, toegankelijk en op een kwalitatief hoog niveau te houden c.q. te brengen. Dat doen we onder anderen in lokale multidisciplinaire (gebiedsgerichte) teams en in nauwe verbinding met basisvoorzieningen als huisartsen, JGZ, onderwijs, welzijnsorganisaties et cetera.

SMWF heeft een uniforme klachtenregeling opgesteld. Een klachtenregeling die van toepassing is voor alle burgers en cliënten die te maken krijgen met medewerkers van SMWF, maar ook een klachtenregeling waar andere samenwerkingspartners en gemeenten zich bij kunnen aansluiten indien gewenst (zie hiervoor de website van SMWF). Zo zorgen we voor eenduidigheid en laagdrempeligheid naar de burgers toe.

Wij hopen dat burgers die door medewerkers van het SMWF geholpen worden zich vrij voelen om in voorkomende gevallen hun ongenoegen uit te spreken. Een dergelijk klimaat is niet alleen passend voor een instelling die hulp en diensten verleent op het vlak van maatschappelijk welzijn en ondersteuning. Het is ook een voedingsbodem voor de onmisbare feedback die ons in staat stelt voortdurend te leren en te verbeteren. Gelet op het partnership met de gemeenten zal ook de afhandeling van klachten in een zorgvuldige en nauwe afstemming plaatsvinden, zodat de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening steeds verbeterd kan worden. Hierbij dient de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling wel gewaarborgd te blijven.

Het SMWF informeert daarom de cliënt op passende wijze over het klachtrecht en over de klachtrechtregeling.
In dit kader draagt SMWF er zorg voor dat:

- de hulpverlener de hulpvrager tijdens de intake informeert over het klachtrecht en de klachtrechtregeling;
- de hulpverlener de hulpvrager die tijdens de hulp- of dienstverlening ongenoegen uit over een gedraging van het SMWF of één van haar medewerkers, wijst op de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Het SMWF streeft naar een optimale hulp- en dienstverlening aan cliënten. Er kunnen zich niettemin situaties voordoen waarin cliënten zich wensen te beklagen over gedragingen of de wijze waarop een besluit van de medewerker tot stand is gekomen. In dit reglement staat beschreven wat taken en bevoegdheden zijn van SMWF en de klachtencommissie. En welke rechten en plichten de cliënten, SMWF en de klachtencommissie hebben.

Voordat een signaal of uiting van onvrede als klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, verdient het de voorkeur dat klager en betrokken medewerker op initiatief van de desbetreffende teammanager in een gesprek proberen de bij de cliënt levende onvrede tot een oplossing te brengen. SMWF zal zich inspannen om situaties van waaruit een klacht kan voortvloeien, te onderkennen en daarin proactief en probleemoplossend te handelen. Er wordt vanuit gegaan dat onvrede van de cliënt te allen tijde wordt besproken met de medewerker. De teamleider van het lokale gebiedsteam is het eerste aanspreekpunt. De focus ligt op bemiddeling en op een zo snel en licht mogelijke oplossing, zo dicht mogelijk bij waar de onvrede is ontstaan. Als de onvrede niet via een bemiddeling kan worden opgelost, volgt behandeling door de klachtencommissie.

1. BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

Dit reglement verstaat onder:

1.1 **Beklaagde:** de medewerker over wiens gedraging is geklaagd; de natuurlijke persoon die krachtens arbeidsovereenkomst, detacheringovereenkomst of een andere contractvorm – waaronder stage en andere vormen van praktijkscholing - betaalde en/of onbetaalde werkzaamheden verricht voor of bij SMWF en onder verantwoordelijkheid van het SMWF hulp of diensten verleent aan de cliënt (en in Heerenveen: Caleidoscoop. Voor GGD/JGZ: zie Addendum);

1.2 **Bestuur:**
- a. het bestuur van SMWF, eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het hulp- en dienstenaanbod;
- b. het statutair besluitvormende orgaan van SMWF;

1.3 **Cliënt:** de natuurlijke persoon die gebruik wil maken, maakt of heeft gemaakt van het hulp- en dienstenaanbod van SMWF en de natuurlijke persoon aan wie SMWF ongevraagd hulp en diensten wil verlenen, verleent of heeft verleend;

1.4 **Cliëntsysteem**: het geheel van natuurlijke personen die deel uitmaken van het primaire sociale systeem van de cliënt d.w.z. iedereen die vanuit de inhoud van de klacht een betrokkenheid heeft, naar het oordeel van de cliënt;

1.5 **Gebiedsteam**: een onafhankelijk werkend team dat bestaat uit medewerkers vanuit verschillende disciplines die integraal werken binnen het brede sociale domein;

1.6 **Gedraging:** enig handelen of nalaten van SMWF of één van haar medewerkers alsmede het nemen van een besluit door SMWF, haar directeur-bestuurder of één van haar medewerkers dat gevolgen heeft voor de cliënt;

1.7 **Hulp- en dienstenaanbod**: het aanbod van hulp en diensten door medewerkers van gebiedsteams;

1.8 **Instelling:** het door SMWF in het leven geroepen organisatorische verband van hulp en diensten;

1.9 **Intake:** het eerste diagnostische gesprekscontact van de hulpverlener met de cliënt;

1.10 **Klacht:** een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van het SMWF of één van haar medewerkers;

1.11 **Klachtbemiddeling**: het in tweespraak met de belanghebbende zoeken naar een interne oplossing voor een klacht door het SMWF;

1.12 **Klachtbehandeling**: het onderzoeken en beoordelen van een klacht en het doen van aanbevelingen door de klachtencommissie;

1.13 **Klachtdossier:** de klacht en alle andere documenten en informatie met betrekking tot de klacht;

1.14 **Klachtenbemiddelaar:** de persoon die binnen SMWF is belast met de ontvangst en bemiddeling van klachten van cliënten en het bieden van ondersteuning bij de eventuele verdere aanpak van de klacht (teamleider). Deze persoon probeert vanuit een onafhankelijke en onpartijdige positie de klacht te bespreken met betrokken partijen, klager en beklaagde bij elkaar te brengen zonder daarbij een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht;

1.15 **Klachtenbemiddeling:** het in dialoog met de klager en beklaagde zoeken naar een interne oplossing voor een klacht onder leiding van een klachtenbemiddelaar;

1.16 **Klachtencommissie:** de onafhankelijke commissie, die het SMWF heeft ingesteld om klachten van cliënten te onderzoeken, te beoordelen en aanbevelingen te doen;

1.17 **Klachtrechtreglement**: het 'Klachtrechtreglement cliënten Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân' van de gemeente Heerenveen, in werking getreden op 1 maart 2017;
1.18 **Klachtregistratieformulier**: het door Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân vastgestelde standaardformulier voor het registreren van klachten;
1.19 **Klager:** de cliënt, de vertegenwoordiger van de cliënt, de persoon die deel uitmaakt van het cliëntsysteem en de nabestaande van de cliënt in de eerste en tweede graad; de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient of heeft ingediend;
1.20 **Partij:** de klager, de medewerker over wiens gedraging is geklaagd en, indien dit niet dezelfde persoon is, de medewerker die vanuit zijn opdracht en verantwoordelijkheid betrokken is bij de klachtbemiddeling of klachtbehandeling;
1.21 **Raad van Toezicht:** de Raad van Toezicht van Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân;
1.22 **SMWF**: Stichting Maatschappelijk Werk Fryslân (SMWF)
1.23 **Vertegenwoordiger**: de wettelijk vertegenwoordiger of de gemachtigde van de cliënt.

2. HET KLACHTRECHT IN HET ALGEMEEN

Artikel 2 Het klachtrecht

2.1 De cliënt die ongenoegen ondervindt over een gedraging van de stichting of één van haar medewerkers of een van de medewerkers in het gebiedsteam wiens organisatie zich heeft aangesloten bij dit Klachtenreglement, heeft het recht om een klacht in te dienen.

2.2 Het recht om een klacht in te dienen komt tevens toe aan:
- a. de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt;
- b. de gemachtigde van de cliënt;
- c. de nabestaande in de eerste en tweede graad van de cliënt;
- d. de persoon die deel uitmaakt van het cliëntsysteem.[1]

2.3 Indien de cliënt of de persoon uit het cliëntsysteem jonger is dan twaalf jaar, wordt de klacht ingediend door zijn wettelijk vertegenwoordiger.

2.4 Indien de cliënt of de persoon uit het cliëntsysteem twaalf jaar is of ouder en in staat tot een redelijke waardering van zijn belangen, wordt de klacht ingediend door de cliënt of de persoon uit het cliëntsysteem en zijn wettelijk vertegenwoordiger gezamenlijk.

2.5 Een cliënt van 16 jaar of ouder is gerechtigd om zelf een klacht in te dienen.

2.6 Een klacht dient te worden ingediend uiterlijk binnen een jaar nadat een gedraging waarover wordt geklaagd, zich heeft voorgedaan.

Artikel 3 Klachtmiddelen

3.1 Aan de in artikel 2 genoemde klager staan de volgende klachtmiddelen ter beschikking:
- a. klachtbemiddeling door klachtenbemiddelaar;
- b. externe klachtbehandeling door de onafhankelijke klachtencommissie.

3.2 De belanghebbende is vrij in de wijze waarop hij gebruik maakt van de hem ter beschikking staande klachtmiddelen, met dien verstande dat hij naar keuze:
- a. de klacht rechtstreeks kan voorleggen aan de betreffende medewerker;
- b. de klacht voor kan leggen aan de teamleider van de medewerker wiens gedraging de klacht betreft;
- c. de klacht rechtstreeks kan voorleggen aan de externe klachtencommissie.

Artikel 4 Cliëntondersteuning

4. De belanghebbende heeft het recht zich bij het indienen van de klacht, bij de interne klachtbemiddeling en bij de externe klachtbehandeling te doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

Artikel 5 Inzagerecht

5. Partijen hebben het recht om het klachtdossier in te zien.

Artikel 6 Geheimhoudingsplicht

6. Partijen en andere personen die betrokken zijn bij de bemiddeling of behandeling van de klacht, zijn verplicht volledige geheimhouding te bewaren over alles wat hen ter kennis komt bij de bemiddeling of behandeling van de klacht.

[1] Echter uitsluitend over de wijze waarop SMWF of één van haar medewerkers toepassing geeft aan de Wet bescherming persoonsgegevens of het privacyreglement

Artikel 7 Toestemming klager verwerken en inzage klachtdossier

7.1 Met het indienen van een klacht gaat klager uitdrukkelijk akkoord dat relevante documenten met betrekking tot de klacht door de klachtencommissie en klachtbemiddelaar worden verwerkt, als bedoeld in artikel 1, lid b van de wet bescherming persoonsgegevens.

7.2 Wanneer andere personen dan door klager aangegeven in de klacht zijn betrokken bij de oplossing of bemiddeling van de klacht, dient degene die de klachtbemiddeling of klachtencommissie uitvoert, toestemming te vragen aan klager om de klacht ook onder de aandacht te brengen van deze andere persoon.

3. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Artikel 8 Het indienen van de klacht

8.1 Klachten kunnen mondeling worden geuit, of digitaal (met DigiD), maar dienen uiteindelijk schriftelijk te worden ingediend bij klachtencommissie van het SMWF. De klager kan hierbij worden ondersteund door een vertrouwenspersoon. De klacht dient opgesteld te zijn in de Nederlandse of Friese taal en te zijn voorzien van naam en adres van indiener, dagtekening, handtekening en een omschrijving van de aard waartegen de klacht gericht is.

8.2 Aan diegene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

8.3 De commissie kan de klager verzoeken deze te herformuleren indien de klacht onwelvoeglijke, grievende of agressieve uitlatingen bevat. Indien de klager niet aan dit verzoek tegemoet komt, kan de commissie besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

8.4 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 9 Uitgesloten klachten

9.1 Uitgesloten van klachtbemiddeling en klachtbehandeling zijn:

a. klachten ingediend door een persoon die niet behoort tot de kring van belanghebbenden genoemd in artikel 2;
b. klachten die niet zijn gericht op een gedraging van de stichting of een medewerker van de stichting;
c. klachten die eerder zijn bemiddeld of behandeld en ten aanzien waarvan zich geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan die een hernieuwde bemiddeling of behandeling noodzakelijk maken;
d. klachten die thuishoren bij een andere instantie dan SMWF;
e. klachten met als oogmerk strafrechtelijke vervolging;
f. klachten met als oogmerk schadevergoeding;
g. anonieme klachten;
h. gedragingen die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.

9.2 Een klacht die wordt ingediend na de artikel 2.6 genoemde termijn kan in uitzonderlijke gevallen worden behandeld. Dit staat ter beoordeling van de klachtencommissie.

Artikel 10 Doorsturen klachten (alleen als niet alle aanbieders zich gaan aansluiten bij SMWF)

10. Klachten die zijn gericht op een gedraging van een medewerker van een organisatie die niet is aangesloten bij het Klachtenreglement SMWF, worden doorgestuurd naar de organisatie waar die betreffende medewerker werkzaam is, mits daarvoor toestemming is van de klager.

Artikel 11 Het intrekken van een klacht

11. Een klacht wordt niet verder door de klachtencommissie behandeld indien deze gedurende de procedure bij de externe klachtencommissie wordt ingetrokken door de klager.

Artikel 12 De ontvangst van een klacht

12.1 De ontvangst van een klacht wordt schriftelijk bevestigd.

12.2 De secretaris van de klachtencommissie neemt binnen tien dagen na ontvangst van de klacht contact op met klager en onderzoekt:
- de ontvankelijkheid van de klacht;
- of klager (alsnog) een klachtbemiddeling wil of dat de klacht wordt behandeld bij de klachtencommissie;
- bij behandeling door de klachtencommissie: De aard en inhoud van de klacht en wensen van de klager waar klager een uitspraak over wenst.

12.3 Indien klager bemiddeling wenst, dan neemt de klachtenbemiddelaar zo spoedig mogelijk maar tenminste binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met klager om duidelijk te krijgen wat de aard en inhoud van de klacht precies is, met als doel om een passende klachtbehandeling af te stemmen of oplossing te vinden.

Artikel 13 Registratie klacht

13. De klachtencommissie houdt bij de wijze waarop klachten worden geregistreerd de Wet bescherming persoonsgegevens in acht.

4. KLACHTBEMIDDELING

Artikel 14 Klachtbemiddeling

14.1 De klachtenbemiddelaar die het verzoek tot bemiddeling ontvangt, nodigt de klager binnen tien werkdagen na ontvangst van dit verzoek mondeling uit voor een gesprek en bevestigt dit schriftelijk via de e-mail, sms, whats app of anders. In het gesprek, waar mogelijk in bijzijn van de beklaagde, wordt gezocht naar een oplossing voor het ongenoegen dat de klager ondervindt. Zo nodig treft de klachtbemiddelaar maatregelen om herhaling tegen te gaan van de situatie die heeft geleid tot het ongenoegen.

14.2 Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, tenzij klager te kennen geeft dit niet te hoeven en de klacht is weggenomen door het gesprek.

14.3 De beklaagde wordt geïnformeerd over de uitkomst.

14.4 Klachtdossiers worden bewaard bij het centraal bureau van SMWF met een bewaartermijn van vijf jaar.

Artikel 15 Van bemiddeling naar de klachtencommissie

15.1 Indien klager, na een niet geslaagde bemiddeling, de klacht wil voorleggen aan de klachtencommissie, stuurt de klachtenbemiddelaar de klacht en het gespreksverslag direct door aan de commissie. Hierbij dient hij een verweerschrift in bij de ambtelijk secretaris met het verzoek de klacht in behandeling te nemen.

5. KLACHTBEHANDELING DOOR DE KLACHTENCOMMISSIE

Paragraaf 5.1 De klachtencommissie

Artikel 16 Samenstelling, benoeming, facilitering

16.1 De commissie bestaat uit tenminste vijf en maximaal tien onafhankelijke leden waaronder een (vice)voorzitter. Deze personen zijn niet werkzaam voor het SMWF, onderliggende organisaties of een zorgaanbieder. Alle leden hebben affiniteit met het Sociale Domein. Voor de afhandeling van een individuele klacht volstaat een aantal van vijf leden. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd om bij de afhandeling van een klacht te werken met leden die niet in dezelfde gemeente als klager woonachtig zijn.

16.2 De commissie beschikt over inhoudelijk deskundigen voortkomende uit de verschillende geledingen van SMWF. De commissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris. Deze is geen lid van de commissie.

16.3 De klachtencommissie kan een of meer deskundigen raadplegen die aanwezig kunnen zijn bij de mondelinge behandeling.

16.4 De leden van de commissie worden voor bepaalde tijd (vier jaar) benoemd door de directeur-bestuurder van SMWF. Er wordt gebruik gemaakt van een rooster van aftreden.

16.5 Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
- door opzegging van het lid;
- door overlijden van het lid;
- door indiensttreding bij SMWF, onderliggende partij dan wel een zorgaanbieder;
- door een daartoe strekkend besluit van de voorzitter van de commissie.

16.6 SMWF verplicht zich om de klachtencommissie toegang te verschaffen tot relevante informatie (uitgezonderd werkaantekeningen) die in relatie staan tot de klacht en mits klager toestemming hiervoor heeft verleend.

16.7 Jaarlijks stelt de directeur-bestuurder van SMWF een budget voor de klachten-commissie vast op basis van een ingediende begroting.

16.8 Reis- en verblijfkosten van de klager worden vergoed door SMWF.

16.9 Andere kosten van de klager worden niet vergoed.

Paragraaf 5.2 De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 17 Ontvangst van de klacht

17.1 Bij binnenkomst van de klacht bij de klachtencommissie stuurt de secretaris van de klachtencommissie de klager binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en een exemplaar van het klachtrechtreglement.

17.2 Indien twijfel bestaat over de ontvankelijkheid van de klacht, wordt klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd om de klacht nader toe te lichten.

17.3 De secretaris van de klachtencommissie stuurt de beklaagde en zijn teamleider binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht een kopie van het klachtdossier en informeert hem schriftelijk over de klacht.

17.4 De secretaris stuurt een kopie van het klachtdossier binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht naar de leden van de klachtencommissie.

Artikel 18 Het opvragen en verstrekken van documenten

18.1 De secretaris van de klachtencommissie stuurt het SMWF binnen een week na ontvangst van de klacht een kopie van het klachtdossier en verzoekt haar om toezending van de documenten die betrekking hebben op de klacht.

18.2 SMWF is verplicht om alle relevante documenten die betrekking hebben op de klacht binnen twee weken na verzoek te verstrekken aan de klachtencommissie.

18.3 De klachtencommissie is bevoegd om andere documenten op te vragen die zij noodzakelijk acht voor een adequate behandeling van de klacht mits de klager hiermee instemt.

Artikel 19 Uitnodiging voor de mondelinge behandeling van de klacht

19.1 De secretaris van de klachtencommissie stuurt een kopie van het klachtdossier binnen tien werkdagen na ontvangst van de in artikel 18 bedoelde documenten naar de leden van de klachtencommissie en stelt een datum vast voor de mondelinge behandeling van de klacht.

19.2 De secretaris stuurt een kopie van het klachtdossier binnen tien werkdagen na ontvangst van de in artikel 18 bedoelde documenten naar klager en nodigt hem/haar bij aangetekende brief uit om aanwezig te zijn bij de mondelinge behandeling van de klacht. De secretaris informeert partijen over de mogelijkheid zich bij de mondelinge behandeling te doen bijstaan door een deskundige of vertrouwenspersoon.

Artikel 20 Verkorte behandeling

20.1 Als de klachtencommissie concludeert dat een klacht kennelijk niet ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is, kan schriftelijk uitspraak worden gedaan zonder dat mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden.

Artikel 21 De mondelinge behandeling

21.1 De klachtencommissie stelt de klager en beklaagde in de gelegenheid om te worden gehoord over de klacht, tenzij er sprake is van een situatie als genoemd onder 20.1.

21.2 De klachtencommissie betrekt de informatie verkregen van een afzonderlijk gehoorde partij slechts bij haar overwegingen, indien de wederpartij heeft kunnen reageren op deze informatie.

21.3 De commissie laat documenten die zijn ingediend onder het voorbehoud dat de tegenpartij hierin geen inzage krijgt, buiten beschouwing bij het behandelen en beoordelen van de klacht.

Artikel 22 Het oordeel over de klacht

22.1 Het oordeel van de klachtencommissie kan luiden:
- a. (kennelijk) niet-ontvankelijk;
- b. (kennelijk) ongegrond;
- c. (kennelijk) gegrond.

22.2 De klachtencommissie kan haar oordeel vergezeld doen gaan van één of meer aanbevelingen aan SMWF.

Artikel 23 De uitspraak

23.1 De klachtencommissie legt haar oordeel vast in een schriftelijke en gemotiveerde uitspraak.

23.2 De klachtencommissie stuurt de in het vorige lid bedoelde uitspraak in ieder geval binnen zes weken na ontvangst van de klacht door de secretaris naar de klager, de beklaagde en, indien dit niet dezelfde persoon is, SMWF en indien de beklaagde niet werkzaam is voor SMWF, naar de moederorganisatie dan wel de gemeente waar de beklaagde werkzaam is.

23.3 De klachtencommissie kan de in het tweede lid genoemde termijn verlengen met maximaal vier weken.

23.4 De klachtencommissie doet van een verlenging schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de in het tweede lid genoemde personen. Zij vermeldt in de mededeling de termijn waarbinnen partijen haar oordeel tegemoet kunnen zien.

23.5 De klachtprocedure eindigt door de uitspraak van de klachtencommissie tenzij het een klacht betreft jegens een medewerker van de gemeente, dan kan klager een schriftelijk verzoek indienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 24 Maatregelen van het SMWF

24.1 SMWF deelt binnen vier weken na ontvangst van de in artikel 22 lid 1 bedoelde uitspraak de klager, de beklaagde en de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van de uitspraak maatregelen neemt en zo ja welke maatregelen dit zijn.

24.2 SMWF kan de in het eerste lid bedoelde termijn verlengen met maximaal vier weken.

24.3 SMWF doet van een verlenging schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de in het eerste lid genoemde personen. Zij vermeldt in de mededeling de termijn waarbinnen partijen haar standpunt tegemoet kunnen zien.

6. VERSLAGLEGGING

Artikel 25 Interne verslaglegging door SMWF

25.1 SMWF houdt een geanonimiseerde registratie bij van alle intern bemiddelde klachten.

25.2 Deze registratie omvat in ieder geval het aantal en de aard van de klachten en de uitkomsten van de bemiddeling. Dit uitgesplitst per gemeente, wanneer dit de anonimiteit niet schaadt.

25.3 SMWF stelt over elk kalenderjaar een intern verslag op, waarin zij het aantal en de aard van de door haar intern bemiddelde klachten en de uitkomsten van de bemiddeling geanonimiseerd aangeeft.

25.4 De klachtencommissie vernietigt de in het eerste lid genoemde registratie en het in het derde lid genoemde verslag na 10 jaar.

Artikel 26 Verslaglegging door de klachtencommissie

26.1 De klachtencommissie houdt een geanonimiseerde registratie bij van de door haar behandelde klachten.

26.2 Deze registratie omvat in ieder geval het aantal en de aard van de klachten, de ingenomen oordelen, de motivering van deze oordelen en de aanbevelingen aan SMWF.

26.3 De klachtencommissie doet jaarlijks schriftelijk verslag van haar activiteiten aan SMWF, waarbij zij het aantal en de aard van de klachten, de ingenomen oordelen en de motivering van deze oordelen geanonimiseerd vermeldt en desgewenst aanbevelingen doet voor het beleid van SMWF.

26.4 De klachtencommissie vernietigt de in het eerste lid genoemde registratie en het in het derde lid genoemde verslag na 10 jaar.

Artikel 27 Externe verslaglegging door SMWF

27.1 SMWF stelt over elk kalenderjaar een openbaar verslag op waarin zij aangeeft:

a. wat de klachtrechtregeling in grote lijnen inhoudt;
b. op welke wijze zij de klachtrechtregeling onder de aandacht heeft gebracht van haar cliënten;
c. hoe de klachtencommissie is samengesteld;
d. het aantal en de aard van de intern bemiddelde klachten alsmede de strekking van de uitkomsten van de bemiddeling;
e. het aantal en de aard van de extern behandelde klachten alsmede de strekking van de oordelen en aanbevelingen van de klachtencommissie;
f. welke maatregelen zij heeft genomen.

27.2 SMWF stuurt het in het eerste lid bedoelde verslag zo spoedig mogelijk en uiterlijk vóór 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar naar de klachtencommissie.

27.3 SMWF neemt jaarlijks een verkorte versie van het in het eerste lid genoemde verslag op in haar jaarverslag.

7. SLOTBEPALINGEN

Artikel 28 Publicatie van het klachtrechtreglement

28.1 SMWF publiceert het klachtrechtreglement op haar website.
28.2 De gemeenten waar het SMWF actief is zorgen voor een verwijzing naar het klachtrechtreglement.

Artikel 29 Datum inwerkingtreding en citeertitel

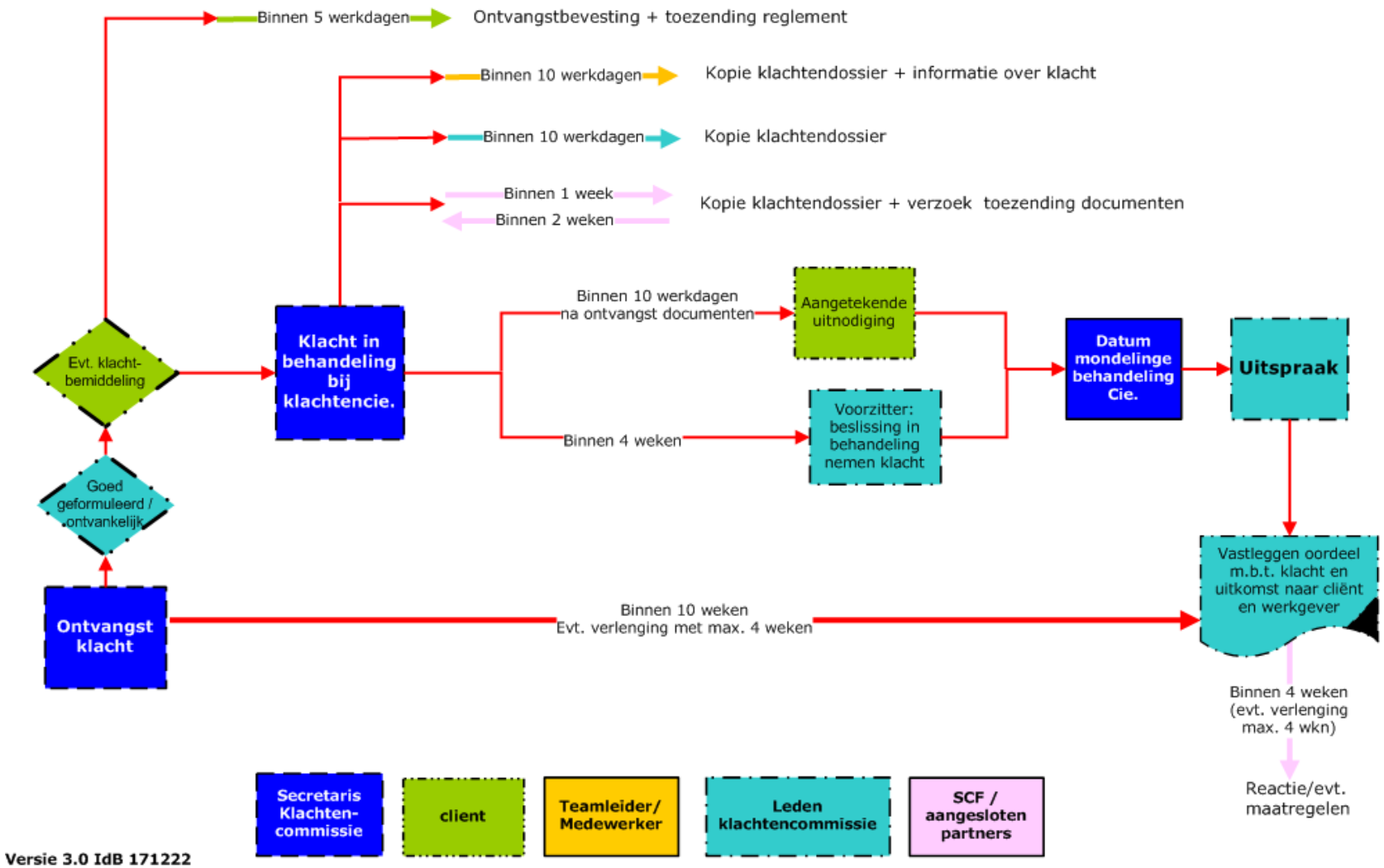
29.1 Dit klachtrechtreglement treedt in werking binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld en is gepubliceerd op de website. Twee jaar na deze datum wordt het reglement geëvalueerd.
29.2 Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenreglement Cliënten SMWF".

Addendum. Preventiewerker GGD Heerenveen

1. ‘Burgers/cliënten Heerenveen kunnen hun klacht met betrekking tot een preventiewerker GGD inbrengen via de afgesproken route van de gemeente Heerenveen (klachtenreglement SMWF).
2. De klacht komt ter (informele) bemiddeling bij de manager GGD en de klachtenbemiddelaar Heerenveen (teamleider preventieteam).
3. De manager GGD mandateert de (informele) klachtbemiddeling aan de klachtenbemiddelaar Heerenveen (teamleider preventieteam).
4. Afhandeling van de klacht geschiedt conform de klachtenregeling GGD Fryslân.
5. Registratie geschiedt conform klachtenreglement Heerenveen alsmede klachtenregeling GGD Fryslân.
6. Informatie betreffende afhandeling van de klacht wordt gedeeld met de gemeente Heerenveen.

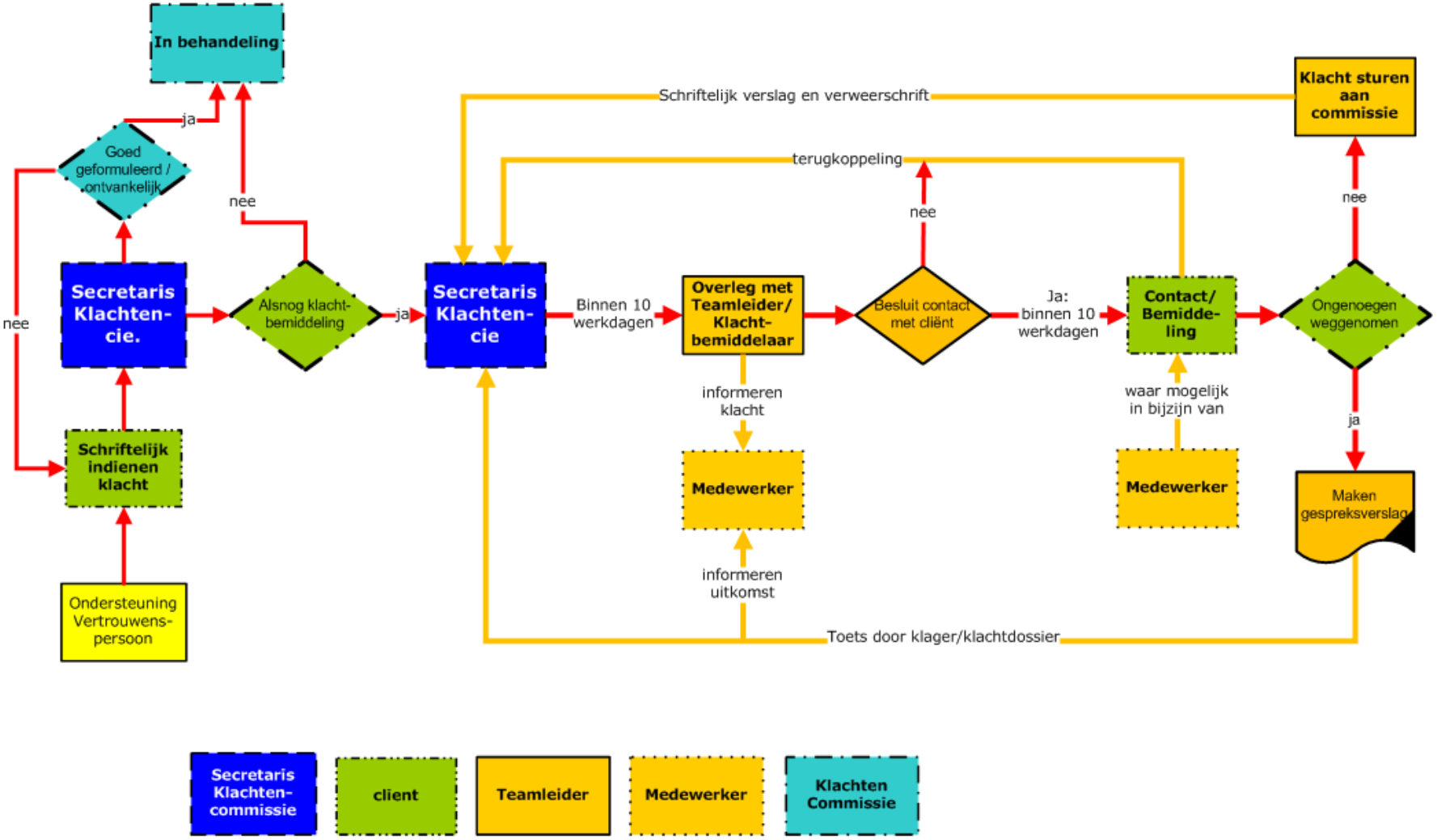
Bijlage 1

Overzicht doorlooptijden procedure klachtenreglement SMWF



Bijlage 2 Schematisch overzicht artikel 12 en vervolgens artikel 14 en 15

Overzicht procedure klachtbemiddeling SMWF



Versie 1.4 IdB 171222

Bijlage 3

Klachtenregistratieformulier

maatschappelijk werk fryslân

1. Gegevens klant:

Voorletters en achternaam		M / V
Adres Postcode en woonplaats		
Telefoonnummer		
E-mailadres		

2. Informatie over de klacht:

Datum binnenkomst:

Omschrijving klacht:

Klacht betreft (medewerker/locatie/afdeling):

Het formulier s.v.p. opsturen naar Klachtencommissie SMWF t.a.v. Secretariaat Klachtencommissie, p/a Trambaan 1, 8441 BH Heerenveen of e-mailen naar klachtencommissie@smwf.nl