

17.0004611

Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

De Regio:	het rechtspersoonlijkheid bezittend openbaar lichaam "Regio Gooi en Vechtstreek";
AMHK:	het Advies- en Meldpunt Huiselijk Geweld en Kindermishandeling Regio Gooi en Vechtstreek (Veilig Thuis);
Bestuursorgaan:	het algemeen bestuur, dagelijkse bestuur of de voorzitter;
Klachtencommissie:	de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Wet algemene bestuursrecht en artikel 4.2.7 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
Klachtenfunctionaris:	de door het Dagelijks Bestuur aangewezen functionaris die belast is met de registratie, de behandeling en de advisering over klachten;
Medewerker:	een ieder die krachtens ambtelijke aanstelling of arbeidsovereenkomst werkzaam is bij de Regio, alsmede stagiaires, vrijwilligers, uitzendkrachten en andere personen die onder de taakstelling van de Regio werkzaamheden verrichten;
Gedraging:	ieder handelen of nalaten;
Klacht:	uiting van ongenoegen betreffende een gedraging van een bestuursorgaan of een medewerker van de Regio;
Wkkgz:	Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg;
Bemiddeling:	een methode om in goed overleg en in overeenstemming de klacht op te lossen.

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op de afhandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en medewerkers van de Regio, uitgezonderd de behandeling van klachten over zorgverlening in de zin van de Wkkgz en klachten over Veilig Thuis (het Advies- en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling Gooi en Vechtstreek, AMHK).
2. Op klachten over zorgverlening in de zin van de Wkkgz is de Klachtenregeling voor zorgverlening in de zin van de Wkkgz Regio Gooi en Vechtstreek van toepassing.
3. Op klachten over gedragingen van medewerkers van Veilig Thuis is de Klachtenregeling Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek van toepassing.

Eerste fase klachtenafhandeling

Artikel 3 Indienen klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling, digitaal als schriftelijk worden ingediend bij de Regio of direct bij de klachtencommissie als genoemd in artikel 11.
2. Een klacht kan worden ingediend:
 - a. door of namens de persoon op wie de gedraging betrekking had;
 - b. door een nabestaande, indien de onder a bedoelde persoon is overleden.

Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten kunnen zowel telefonisch worden ingediend als tijdens een bezoek aan de Regio.
2. Indien een klacht bij een medewerker naar voren wordt gebracht, tracht deze direct aan de klacht tegemoet te komen.
3. Indien er naar het oordeel van klager geen oplossing is verkregen, stelt de medewerker die de klacht in behandeling heeft genomen, klager in de gelegenheid zijn klacht schriftelijk in te dienen. Daartoe wordt op verzoek een klachtenformulier verstrekt. De medewerker informeert de klachtenfunctionaris daarover.
4. Mondelinge klachten worden geregistreerd.

Artikel 5 Schriftelijke klachten

1. Onder schriftelijke klacht wordt tevens verstaan een klacht die per mail of via de website van de Regio wordt ingediend.
2. Een schriftelijke klacht bevat ten minste de volgende gegevens:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waarover geklaagd wordt.
3. De ontvangst van een klaagschrift wordt schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging wordt informatie verstrekt over de wijze waarop de klacht verder wordt behandeld.
4. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor registratie van de schriftelijke klachten.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Een klaagschrift hoeft niet behandeld te worden indien deze betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van artikel 9:4 en volgende (van de Algemene wet bestuursrecht) is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de klacht kennelijk onvoldoende is.
3. Bij het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 7 Klachtenfunctionaris en plaatsvervanger

1. Het dagelijks bestuur stelt één of meer klachtenfunctionarissen aan. De klachtenfunctionarissen zijn onderling aangewezen als plaatsvervanger.
2. De klachtenfunctionaris is belast met:
 - a. de registratie, de behandeling en de advisering over klachten.
 - b. de opvang van en bemiddeling bij klachten, zoals nader uitgewerkt in artikel 8 van de regeling.
3. Indien de klager dit wenst, verwijst de klachtenfunctionaris een klacht door naar de klachtencommissie en ondersteunt de klachtenfunctionaris de klager bij het indienen van de klacht.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris, wordt de klacht behandeld door een plaatsvervangende klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Bemiddeling

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen zeven werkdagen na ontvangst van de klacht contact op met de klager.
2. De bemiddeling vindt plaats binnen twee weken nadat de klachtenfunctionaris contact heeft opgenomen met de klager, tenzij:
 - a. de klager afstand heeft gedaan van de bemiddelingsmogelijkheid;
 - b. de klacht niet ontvankelijk is.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling waarin tenminste staat vermeld:
 - a. datum klacht;
 - b. aard van de klacht;
 - c. bevinden van de bemiddeling
 - d. wijze van afhandeling.
4. Indien de klager na de bemiddeling te kennen geeft niet tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht, stelt de klachtenfunctionaris de klager in kennis van de verdere procedure.

Tweede fase klachtenbehandeling

Artikel 9 Behandeling van de klacht door een onafhankelijke klachtencommissie

1. De klachtencommissie van de GGD Amsterdam is aangewezen als onafhankelijke klachtencommissie.
2. De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid schriftelijk dan wel mondeling en al dan niet in elkaars aanwezigheid -een en ander ter beoordeling van de klachtencommissie- hun standpunt toe te lichten.
3. De klachtencommissie kan, indien dat voor de beoordeling van de klacht noodzakelijk wordt geacht, ook anderen in de gelegenheid stellen van een klacht kennis te nemen en daaromtrent mondeling of schriftelijk verklaringen af te leggen.
4. Van een mondelinge toelichting wordt een verslag gemaakt.
5. De klager en degene over wie wordt geklaagd kunnen zich ter behartiging van hun belangen laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 10 Termijn en wijze van afhandeling

1. De klachtencommissie geeft binnen tien weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de klacht.
2. De afhandeling van een klacht kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

3. De klachtencommissie stelt binnen de in lid 1 vermelde termijn de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan vergezeld van aanbevelingen.
4. Het dagelijks bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
5. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of een college, aangewezen om klachten te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving als bedoeld in het vorige lid melding gemaakt.

Artikel 11 Vergaderingen van de klachtencommissie

1. De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de vergadering van de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie woont de vergaderingen bij.
3. Voor het houden van een vergadering van de klachtencommissie is vereist dat de meerderheid van het aantal leden, waaronder in ieder geval de voorzitter dan wel zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

Artikel 12 Niet deelnemen aan de behandeling

1. De leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding is.
2. Van de in het eerste lid bedoelde situatie is in ieder geval sprake indien de klacht rechtstreeks betrekking heeft op een gedraging van het desbetreffende lid.

Artikel 13 Openbaarheid van de vergadering

De vergadering van de klachtencommissie is niet openbaar.

Artikel 14 Inlichtingen en geheimhouding

1. In verband met de behandeling van de klacht is de klachtencommissie bevoegd rechtstreeks alle inlichtingen in te winnen of te doen inwinnen dan wel bescheiden op te vragen of in te zien, voor zover dat geschiedt met gerichte toestemming van de klager en m.u.v. gegevens die betrekking hebben op derden.
2. De klachtencommissie en andere bij de procedure betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie als lid of voorzitter van de klachtencommissie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden, tenzij uit hun taak bij de uitvoering van de wet de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Artikel 15 Verslaglegging

1. De klachtenfunctionaris stelt jaarlijks een rapportage op van de geregistreerde ingediende schriftelijke klachten, waarin tenminste worden vermeld de aard van de ingediende klachten, de wijze waarop de klachten zijn afgedaan alsmede of klachten aanleiding hebben gegeven om het beleid of de wijze van uitvoering van een taak te wijzigen. De namen en adressen van de klagers of van de personen, waarover is geklaagd worden niet in de rapportages opgenomen.
2. De klachtenrapportage wordt aangeboden aan het dagelijks bestuur. Het dagelijks bestuur neemt de rapportage op in het jaarverslag.
3. Overeenkomstig artikel 9:12a Algemene wet bestuursrecht worden de klachtenrapportages gepubliceerd. De klachtenrapportages worden voorts gedurende een termijn van zes weken ter inzage gelegd.

Slotbepalingen

Artikel 16 Inwerkingtreding en citeertitel

1. Deze regeling vervangt de Klachtenregeling gewest Gooi en Vechtstreek en treedt in werking op de dag na bekendmaking.
2. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek'.

Aldus vastgesteld tijdens de vergadering van het dagelijks bestuur van de Regio Gooi en Vechtstreek gehouden op 6 juli 2017

secretaris,
J.J. Bakker

vicevoorzitter,
A.Ph. Hertog

TOELICHTING KLACHTENREGELING GOOI EN VECHTSTREEK

Doel en uitgangspunten

Het doel van de klachtenregeling is om cliënten, die gebruik maken van de dienstverlening van het de Regiot Gooi en Vechtstreek, een toegankelijke en onpartijdige klachtenbehandeling te bieden en naar aanleiding van klachten maatregelen te nemen ter verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening door de Regio Gooi en Vechtstreek.

Uitgangspunten

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. partijen zetten zich ervoor in de klacht eerst onderling te bespreken;
- b. partijen zetten zich ervoor in hun standpunten waarheidsgetrouw weer te geven en - onverminderd hun ongenoegen- respect op te brengen voor de persoon van de andere partij;
- c. de klachtencommissie, de secretaris en de klachtenfunctionaris zetten zich in voor een onpartijdige behandeling van de klacht;
- d. de klachtencommissie, de secretaris en de klachtenfunctionaris respecteren de integriteit en de privacy van beide partijen;
- e. beide partijen hebben recht op bijstand en het recht om zich tijdens de procedure te laten vertegenwoordigen;
- f. bij de behandeling van een klacht wordt het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen;
- g. bij de behandeling van een klacht hebben beide partijen en degenen die hen bijstaan of vertegenwoordigen het recht alle stukken in te zien die relevant zijn voor de behandeling van de klacht.

De klachtenregeling is in principe bedoeld voor de vereiste formele klachtenafhandeling. De Algemene wet bestuursrecht laat de mogelijkheid van bemiddeling toe. In verband daarmee is in de klachtenregeling de aanwijzing van een klachtenfunctionaris opgenomen. Dit sluit niet uit dat de bemiddeling kan plaatsvinden door een betrokken leidinggevende of een professionele bemiddelaar. Als de klager echter onmiddellijk behandeling door de klachtencommissie wenst, moet aan dat verlangen worden voldaan. Ook dan mag de klachtenfunctionaris nog met de klager tot een oplossing komen voordat de klachtencommissie tot een advies is gekomen.

Bij de uitgangspunten staat dat eerst wordt bekeken of de klacht kan worden opgelost door directe bespreking op de plaats of in de context waar het ongenoegen is ontstaan. Deze opvang gebeurt door de medewerker(s) zelf en/of een leidinggevende met kennisgeving aan de klachtenfunctionaris. In verband met de waarde van klachten voor de kwaliteitszorg is het belangrijk dat de klachten en de oplossing daarvan in alle fasen gemeld worden aan de klachtenfunctionaris, alleen al voor een volledige klachtenregistratie.

Een andere mogelijkheid is bemiddeling door de klachtenfunctionaris. Daar heeft de cliënt de mogelijkheid om informatie te vragen en ook zijn ongenoegen kenbaar te maken.

Klachtenbemiddeling houdt in: zoveel mogelijk in overleg met beide partijen tot een oplossing komen en de relatie met de klant herstellen.

De meer formele stap in het traject is behandeling door de onafhankelijke klachtencommissie. De onafhankelijke commissie voor deze klachtenregeling is de klachtencommissie van de GGD Amsterdam.

Toelichting per artikel

Artikel 1 Begripsbepaling

Klachten: in de regeling is uitgegaan van het feit dat elke uiting van ongenoegen een klacht is. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen klachten en meldingen. Alle uitingen van ongenoegen vallen onder de noemer klacht. Voor alle uitingen van ongenoegen geldt deze klachtenprocedure. Als een klager tevreden is met de direct aangedragen oplossing of afwikkeling, behoeft de procedure niet te worden vervolgd.

Dit houdt bijvoorbeeld in dat bij een klacht over het niet legen van een afvalcontainer naar tevredenheid van een klant volstaan kan worden met de afspraak dat de container alsnog op een concreet aangegeven moment wordt geleegd.

Artikel 2 Toepasselijkheid klachtenregeling

Voor de Regio gelden 3 verschillende klachtenregelingen: onderhavige algemene klachtenregeling Regio Gooi en Vechtstreek, een aparte klachtenregeling voor Veilig Thuis, en een aparte klachtenregeling voor klachten over zorg in de zin van de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkz). Ten behoeve van de transparantie en de gebruiksvriendelijkheid voor klagers zijn deze 3 regelingen niet in 1 regeling geïntegreerd, maar gelden voor Veilig Thuis en klachten over zorg in de zin van de Wkkz apart vastgestelde klachtenregelingen die op passende wijze onder de aandacht worden gebracht (art. 4.2.6. WMO 2015, art. 4.2.1. Jeugdwet).

Artikel 3, 4 en 5 Indienen klacht, mondelinge en schriftelijke klachten

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Een mondeling ingediende klacht leidt als regel tot een mondelinge behandeling. Niet iedere negatieve opmerking dient beschouwd te worden als een klacht. Wel dienen medewerkers en bestuurders negatieve opmerkingen serieus te nemen en bij twijfel door te vragen of de opmerking bedoeld is als klacht en zo nodig er op te wijzen dat de burgers of cliënten een formele klacht kunnen indienen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

De voorzitter van de klachtencommissie kán beslissen dat voorvallen die ten grondslag liggen aan een tuchtrechtelijke, administratiefrechtelijke of civielrechtelijke procedure of een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling niet in behandeling worden genomen. Het is echter zeer goed denkbaar dat zo'n klacht meerdere componenten heeft en dat de klachtencommissie enkele onderdelen die de kwaliteit van de dienstverlening aangaan of bejegening betreffen toch in de commissie wil behandelen.

Artikel 7 Klachtenfunctionarissen

De klachtenfunctionarissen vervullen een belangrijke rol in de klachtenbehandeling. Zij zijn de eerste aanspreekpunten hiervoor. Zij zijn belast met de voorbereiding van de behandeling van de klacht en een ordelijke afdoening van de klachten. Ook zijn zij belast met het op gang brengen van de bemiddeling die de wet als mogelijkheid open laat.

Artikel 8 Bemiddeling

Dit artikel is opgenomen omdat de wet de mogelijkheid tot bemiddeling open laat. De bemiddeling moet een verhelderende functie hebben. De klagers krijgen hiermee de mogelijkheid om op voortvarende wijze aan te geven wat de klacht precies inhoudt en om samen met de klachtenfunctionaris, leidinggevende of professionele bemiddelaar de klacht op te lossen. Indien de oplossing tijdens de bemiddeling naar voren komt is er geen verplichting tot het vervolgen van de procedure.

Artikel 9 Behandeling van de klacht door de externe klachtencommissie

De klachtencommissie stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid om -tenzij zij dat niet wensen- in elkaars aanwezigheid te worden gehoord. De klachtencommissie kan daarbij, al dan niet op verzoek van partijen, ook andere personen horen.

Artikel 10 Termijn en wijze van afhandeling

Als dat niet uit de klacht is af te leiden onderzoekt de leidinggevende eerst of de klager zijn ongenoegen al op een andere manier heeft geuit. Dit heeft te maken met het uitgangspunt eerst te bemiddelen voordat een zwaar traject van klachtenafhandeling in wordt gezet. De leidinggevende kan na ontvangst van de brief de klager bijvoorbeeld bellen om dit na te vragen en de klager eventueel verwijzen naar de klachtenfunctionaris. Over de verdere wijze van werken kunnen dan meteen afspraken worden gemaakt. Indien de klager geen bemiddeling wenst wordt onmiddellijk tot behandeling overgegaan.

Soms kan het voorkomen dat de klacht eigenlijk niet bij de klachtencommissie thuishoort. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een bezwaar tegen een formeel besluit van het bestuursorgaan. Onmiddellijk na ontvangst van de klacht bevestigt de klachtenfunctionaris deze schriftelijk aan het adres van de klager. Met de ontvangstbevestiging wordt de klager de procedure medegedeeld. De leidinggevende informeert degene over wie is geklaagd over de inhoud van de klacht.

Het oordeel van de klachtencommissie wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld en omvat in ieder geval:

- a. een oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht;
- b. eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie ten behoeve van de verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Afschrift van dit bericht wordt gestuurd aan het dagelijks bestuur en aan de betrokken medewerker(s). De behandeling wordt geacht succesvol te zijn afgerond als de klager na ontvangst van het bericht van afdoening dit desgevraagd bevestigt dan wel geen blijk geeft van een andere opvatting. Ook als de klager niet tevreden is, is de behandeling van de klachtencommissie afgerond. De wet laat de taak van de klachtencommissie stoppen na het uitbrengen van haar advies. Indien de cliënt niet tevreden is over de procedure, over het oordeel over de gegrondheid of de aanbevolen maatregelen, zal (bij klachten die voorkomen uit een zorgrelatie) de klacht via de kantonrechter of bij de inspectie kunnen worden ingebracht. De Nationale Ombudsman houdt zich desgevraagd niet bezig met beoordeling van naleving van protocollen in de zorgsector. Uitspraken op klachten die niet uit een zorgrelatie voortkomen kunnen in tweede instantie worden voorgelegd aan de Nationale Ombudsman.

Met de vermelding van de verdere procedure wordt hier o.a. bedoeld de mogelijkheid om bij gewone klachten in tweede instantie naar de Nationale Ombudsman te gaan, op grond van titel 9.2 van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 14 Inlichtingen en geheimhouding

De informatieverstrekking geschiedt conform de vereisten van de geldende privacyregelgeving. Alleen die dossieronderdelen die van belang zijn voor de behandeling, mogen worden ingezien.

Artikel 15 Verslaglegging

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het dagelijks bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden in het kader van de behandeling van klachten in het daaraan voorafgaande kalenderjaar. De gegevens in dit verslag zijn niet rechtstreeks tot personen herleidbaar. Het verslag is openbaar. De wijze waarop de archivering plaatsvindt geschiedt conform de geldende privacyregeling. Het dossier wordt zorgvuldig gedurende een periode van vijf jaar bewaard.

(Model) Klachtenformulier

Formuliernummer		Verwijst naar procedure	
Datum		Versie: 2017	
Formulier ingevuld door			
<input type="checkbox"/> Medewerker →	Naam medewerker:		
<input type="checkbox"/> Klager ↓			
Gegevens klager			
Naam			
Adres		Telefoon	
Postcode		Woonplaats	
Klacht ingediend namens			
Naam			
Naam indiener			
Omschrijving van de klacht			
Datum en tijdstip van de klacht			
Indien de klacht een medewerker betreft, naam			
Indien er getuigen waren, namen			
Plaats		Datum	
Handtekening			