

Klachtenregeling Sociaal Kernteam Westland

Vastgesteld in de vergadering van het Managementteam d.d. 25-10-2022



Inleiding

Het Sociaal Kernteam Westland (hierna noemen we dit kortweg het SKT) is de toegangspoort voor (jeugd)hulp in Westland en wegwijzer in het sociaal domein.

Het SKT:

- begeleidt naar de juiste ondersteuning;
- regisseert bij complexe casuïstiek;
- verleent zelf jeugd- en opvoedhulp;
- deelt haar expertise met partners en hulpinstanties.

We willen dat u tevreden bent

Bent u niet tevreden over de ondersteuning door een medewerker van het SKT? Dan nodigen wij u uit eerst met de betreffende medewerker of zijn/haar leidinggevende in gesprek te gaan. Vaak lukt het om een oplossing te vinden. U kunt er ook voor kiezen om direct een klacht in te dienen bij onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onderdeel van het SKT, maar stelt zich onafhankelijk en onpartijdig op. In de onderstaande klachtenregeling kunt u lezen welke stappen worden doorlopen bij de behandeling van uw klacht. Zo bieden wij de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie. Met deze klachtenregeling wil het SKT uitdrukken dat zij uw klachten serieus neemt en acties wil ondernemen om de kwaliteit van de dienstverlening van het SKT verder te verbeteren.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

a. klacht:

Het onderwerp waar u ontevreden over bent noemen we 'de klacht'. U kunt een klacht hebben over de dienstverlening van het SKT en/of over de manier van handelen van een medewerker van het SKT. Omdat een medewerker in dienst is bij het SKT wordt een klacht over een medewerker ook altijd gezien als een klacht over het SKT zelf. Daarom is het SKT verantwoordelijk voor de behandeling van de klacht.

b. klager:

U als cliënt van het SKT die een klacht indient, uw wettelijke vertegenwoordiger of uw gevolmachtigde om namens u te handelen.

c. beklaagde:

Dit is de medewerker van het SKT waar u een klacht over heeft.

d. directeur-bestuurder:

De directeur-bestuurder van het SKT staat aan het hoofd van het SKT. Hij/zij heeft de dagelijkse leiding over het managementteam dat weer leiding geeft aan de overige medewerkers (bijvoorbeeld zorgregisseurs) van het SKT.

e. klachtenfunctionaris:

Dit is de persoon die binnen het SKT de taak heeft om klachten in ontvangst te nemen, te registreren en in behandeling te nemen.

f. cliënt

Degene aan wie het SKT ondersteuning/begeleiding verleent of heeft verleend.

Hoofdstuk 2 Interne klachtenprocedure

Artikel 2. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris stuurt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, een bevestiging van ontvangst.
3. De klachtenfunctionaris maakt u zo nodig attent op de klachtenregeling.
4. De klacht wordt doorgestuurd naar de beklaagde en zijn/haar leidinggevende.

Artikel 3. Behandeling klacht door klachtenfunctionaris

1. Als het voor de beoordeling van de klacht nodig is om uw dossier in te zien, dan meldt de klachtenfunctionaris dit vooraf.
2. Als de klacht door iemand anders dan uzelf wordt ingediend, dan kan de klachtenfunctionaris aan u of aan uw vertegenwoordiger vragen om aan te tonen dat hij/zij bevoegd is om een klacht namens u in te dienen.
3. Als u een klacht heeft over de klachtenfunctionaris zelf, (in de functie van klachtenfunctionaris of als hij/zij een andere functie heeft binnen het SKT) wordt deze klacht wel behandeld op basis van deze klachtenregeling, maar dan wijst de directeur-bestuurder een waarnemend klachtenfunctionaris aan.

Artikel 4. Bevoegdheid van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt eerst of hij/zij bevoegd is om van uw klacht kennis te nemen. Als de klacht bijvoorbeeld niet over (een medewerker van) het SKT gaat, dan is de klachtenfunctionaris niet bevoegd.
2. Als de klachtenfunctionaris vindt dat hij/zij niet bevoegd is om uw klacht in behandeling te nemen, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de directeur-bestuurder.
3. Als de klachtenfunctionaris een klacht niet in behandeling neemt omdat de klacht bedoeld is voor een andere organisatie dan het SKT, dan stuurt de klachtenfunctionaris de klacht door naar de juiste organisatie. U wordt hier vooraf over geïnformeerd door de klachtenfunctionaris.

Artikel 5. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of een klacht niet-ontvankelijk is. Dit is het geval als:
 - a. een klacht door de klachtenfunctionaris al eerder beoordeeld is naar aanleiding van een klacht door dezelfde persoon;
 - b. een zelfde soort klacht van dezelfde klager nog in behandeling is;
 - c. klachten over gedragingen waartegen bezwaar en/of beroep openstaat of stond;
 - d. de klacht is ingediend door een persoon die niet bevoegd is om een klacht in te dienen of een klacht is anoniem ingediend.

- e. de klacht gaat over een gebeurtenis die langer dan een jaar geleden plaatsvond;
 - f. de klachtenfunctionaris om een andere gemotiveerde reden van mening is dat de klacht niet-ontvankelijk is.
2. Als de klachtenfunctionaris vindt dat de klacht niet in behandeling moet worden genomen, deelt hij/zij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de directeur-bestuurder.

Artikel 6. Behandeling

1. De klachtenfunctionaris kan besluiten om tussen de klager en beklaagde te bemiddelen. Er kunnen één of meerdere afzonderlijke gesprekken worden gevoerd. Als de bemiddeling tot een oplossing van de klacht leidt, wordt dit schriftelijk vastgelegd en aan alle betrokkenen gestuurd.
2. De klachtenfunctionaris kan (dossier)onderzoek doen. De klachtenfunctionaris kan dan medewerkers van het SKT vragen om informatie te geven over het onderwerp waarover is geklaagd. Medewerkers van het SKT moeten daaraan medewerking verlenen zolang dit in alle redelijkheid van hen gevraagd kan worden.
3. De klachtenfunctionaris kan ervoor kiezen om de klacht schriftelijk af te doen.
4. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat een klachtgesprek, zoals beschreven is in artikel 7 hieronder, nodig is.
5. Bovenstaande mogelijkheden kunnen ook door de klachtenfunctionaris gecombineerd worden.

Artikel 7. Klachtgesprek

1. Als de klachtenfunctionaris besluit dat een klachtgesprek nodig is, worden de klager en de beklaagde uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek kunnen de klager en de beklaagde hun standpunten mondeling toelichten. De klager en de beklaagde kunnen er voor kiezen zich bij dit gesprek te laten bijstaan.
2. Normaal gesproken worden de klager en de beklaagde gehoord in elkaars aanwezigheid. Op (gemotiveerd) verzoek van de klager of de beklaagde kan de klachtenfunctionaris kiezen om klager en beklaagde apart toe te horen.
3. Als de klager en de beklaagde apart worden gehoord, zorgt de klachtenfunctionaris voor een schriftelijk verslag van wat er is besproken. De andere partij krijgt dit verslag en mag hierop reageren binnen een tijd die de klachtenfunctionaris hiervoor aangeeft.
4. Als een klager weigert om een klachtgesprek aan te gaan, dan besluit de klachtenfunctionaris welke conclusies hij hieraan verbindt.

Artikel 8. Intrekking klacht

1. Als een klager de klacht intrekt, wordt de klacht niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door dit schriftelijk of per e-mail aan te geven aan de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bevestigt de intrekking van de klacht aan alle betrokken partijen en de directeur-bestuurder.
2. Als de klacht is ingetrokken, dan kan dezelfde klacht niet opnieuw worden ingediend.

Artikel 9. Advies klachtenfunctionaris

1. Naast onbevoegdheid (besproken in artikel 4) en niet-ontvankelijkheid (besproken in artikel 5), kan het advies van de klachtenfunctionaris zijn om de klacht helemaal of gedeeltelijk ongegrond te verklaren. Het advies van de klachtenfunctionaris kan ook zijn om maatregelen te nemen om zaken waarover de klacht ging te verbeteren.
2. In ieder advies schrijft de klachtenfunctionaris:
 - a. de klacht waarover het advies gaat;

- b. de standpunten van de klager en de beklaagde;
 - c. de manier waarop de klachtenfunctionaris de klacht behandeld heeft;
 - d. het advies van de klachtenfunctionaris en de onderbouwing daarvan;
 - e. eventuele aanbevelingen van de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stuurt het advies naar de directeur-bestuurder.

Artikel 10. Oordeel directeur-bestuurder

1. De directeur-bestuurder beoordeelt de klacht binnen zes weken na binnenkomst. Als de directeur-bestuurder denkt dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig is, stuurt hij/zij voor het verstrijken van deze zes weken, schriftelijk of per e-mail hiervan bericht aan de klager en beklaagde. De directeur-bestuurder vermeldt in die brief of e-mail binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven wordt. Deze termijn mag niet langer zijn dan tien weken in totaal; gerekend vanaf de dag dat de klacht is binnengekomen.
2. Als de directeur-bestuurder denkt dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, stuurt hij/zij schriftelijk of per e-mail aan de klager en beklaagde een bericht waarom de termijn niet gehaald kan worden en op welke termijn alsnog een oordeel volgt.
3. De directeur-bestuurder deelt (schriftelijk of per e-mail) zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris aan alle betrokken partijen zijn/haar oordeel over de klacht mee. Dit oordeel wordt onderbouwd met redenen. Daarnaast wordt aangegeven welke maatregelen eventueel genomen worden en wanneer die maatregelen zullen ingaan.

Hoofdstuk 3 Externe klachtenprocedure

Artikel 11. Externe klachtencommissie

Als de interne klachtenprocedure (zie hoofdstuk 2 van deze klachtenregeling) is doorlopen en er geen oplossing is gevonden, kan de klager de klacht voorleggen aan de externe en onafhankelijke klachtencommissie. Het ambtelijk secretariaat van deze commissie is ondergebracht bij CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg).

Artikel 12. Behandeling

De externe klachtencommissie voert haar werkzaamheden uit op basis van het Reglement Klachtencommissie SKT.

Artikel 13. Uitspraak

De klachtencommissie komt in principe binnen tien weken (behoudens verlenging), nadat de klacht door de klachtencommissie in behandeling is genomen, met een uitspraak. De uitspraak van de klachtencommissie is juridisch niet bindend, maar geldt als een zwaarwegend advies.

Artikel 14. Oordeel directeur-bestuurder

1. De directeur-bestuurder deelt alle betrokkenen (de klager, de medewerker en de externe klachtencommissie) binnen een maand na ontvangst van de uitspraak van de externe klachtencommissie schriftelijk of per e-mail mee of hij naar aanleiding van die uitspraak maatregelen neemt en zo ja welke maatregelen dit zijn.
2. Als de directeur-bestuurder meer tijd nodig heeft om zijn oordeel te geven, deelt hij/zij dit schriftelijk of per e-mail mee waarbij de reden wordt aangegeven waarom die extra tijd nodig is. Daarbij wordt vermeldt hoeveel tijd er nodig is om met een oordeel te komen. Dit uitstel mag niet meer dan een maand zijn.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 15. Overige klacht- en meldmogelijkheden

Deze regeling staat toe dat de klager zijn/haar klachten kan voorleggen aan andere instanties.

Artikel 16. Kosten

Voor de behandeling van klachten worden geen kosten in rekening gebracht.

Artikel 17. Registratie

1. De klachtenfunctionaris zorgt voor de registratie van alle ontvangen klachten.
2. De klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een rapport op over het aantal binnengekomen klachten, de aard van de klachten en de genomen maatregelen. De bevindingen worden verwerkt in het jaarverslag van het SKT en de ondernemingsraad wordt hierover geïnformeerd.

Artikel 18. Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.

Artikel 19. Evaluatie

1. De directeur-bestuurder evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na de inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de directeur-bestuurder dit wenselijk vindt.
2. De directeur-bestuurder betreft bij iedere evaluatie ten minste de klachtenfunctionaris en de ondernemingsraad van het SKT.

Artikel 20. Openbaarmaking klachtenregeling

De klachtenfunctionaris brengt deze regeling onder de aandacht van klagers door hen te wijzen op deze regeling en door desgevraagd een exemplaar van de regeling te geven. Een actuele regeling is ook altijd te vinden zijn op de website van het SKT.

Artikel 21. Citeertitel

Deze regeling wordt officieel genoemd: 'Klachtenregeling Sociaal Kernteam Westland'.