

Datum:	9 juli 2019	Zaaknummer: 194841
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Raaijmakers	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:	A.P. Schijven	
Kopie aan:	T. van den Hurk, A. Schellekens, H. Hermans, M. Erkelens, A. Arnold, Y. Bons, J. Buscop, N. Verstraeten en A. Hendriks	
Onderwerp:	Klachtenregeling Wmo Hulp bij het huishouden	
Bijlage:	collegevoorstel klachtenregeling Wmo hulp bij het huishouden.docx (original)	

Kennisnemen van

Het besluit tot het instellen van een klachtenregeling Wmo hulp bij het huishouden.

Inleiding

In de tweede helft van 2018 is gestart met de opzet van een klachtenregeling, specifiek voor de huishoudelijke ondersteuning in het kader van de Wmo.

Informatie/kernboodschap

Het betreft een formele klachtenregeling die voorziet in een meer centrale rol van de gemeente en waarin het ook mogelijk is om bij de gemeente in formele zin de ontevredenheid te uiten over de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning in het kader van de Wmo.

Bij het opstellen van de regeling is gebruik gemaakt van de handleiding geschilbeslechting van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en wordt voor bij het informele traject één centraal meldpunt bij de gemeente georganiseerd.

De nog te vormen klachtencommissie behandelt zowel bejegeningklachten die betrekking hebben op de gemeente of de zorgaanbieder, klachten over afhandeling van de melding en aanvraag bij de gemeente en de opstart van de huishoudelijke ondersteuning, maar ook klachten over de wijze waarop de huishoudelijke ondersteuning wordt uitgevoerd.

Consequenties

Na het collegebesluit wordt gestart met de werving van de leden voor de onafhankelijke klachtencommissie, bestaande uit minimaal drie leden met respectievelijk een juridische achtergrond, medisch deskundig en deskundig op het gebied van zorg.

Communicatie

Bij het opstellen van de regeling zijn zowel de gecontracteerde zorgaanbieders als belangenorganisatie FNV, KBO en Hart voor de Zorg betrokken geweest.

De Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning huishoudelijke hulp elektronisch wordt bekend gemaakt via officiële bekendmakingen.nl en publicatie in de Roosendaalse Bode.

Verdere bekendmaking via persbericht, persgesprek en vermelding op gemeentelijke website en social media accounts.

De cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, de zorgaanbieders en de belangenorganisaties worden hierover apart en persoonlijk geïnformeerd.

Bijlagen

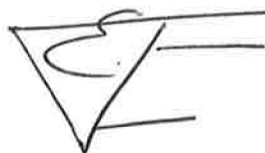
1. Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning Hbhplus

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris,

De burgemeester,



A handwritten signature in blue ink, written over the text 'De burgemeester,'. The signature is a cursive, flowing line that starts above the text, loops around it, and extends to the right.

Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden

Burgemeester en wethouders van de gemeente Roosendaal;

Gelet op artikel 2.1.3., tweede lid, aanhef en onder d, van de Wet maatschappelijke ondersteuning juncto artikel 19 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Roosendaal 2017 juncto hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

overwegende dat het wenselijk is om één meldpunt binnen de gemeente te organiseren voor alle vormen van onvrede binnen de Wmo maatwerkvoorziening Hbhplus met inbegrip van de praktische uitvoering van de hulp bij het huishouden;

BESLUITEN

1. Vast te stellen de Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden;
2. Ter uitvoering van de Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden de advisering over klachten op te dragen aan de Klachtencommissie Wmo.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:

- a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht
- b. Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning
- c. Klacht: een schriftelijke of digitale individuele uiting van ongenoegen over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker dan wel de zorgaanbieder of een medewerker daarvan, zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen en/of een individuele uiting van ongenoegen over de wijze van afhandeling van de melding of de aanvraag of dienstverlening
- d. Klager: een natuurlijke of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend
- e. Beklaagde: het bestuursorgaan, de zorgaanbieder of één van hun leden/medewerkers waartegen een klacht is ingediend
- f. Bestuursorgaan: de gemeente
- g. Zorgaanbieder: gecontracteerde partij die zorg draagt voor uitvoering van de geïndiceerde zorg in de vorm van hulp bij het huishouden
- h. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente of de zorgaanbieder werkt
- i. Klachtencommissie Wet maatschappelijke ondersteuning (Klachtencommissie Wmo): een commissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Awb
- j. Commissie ombudsman: commissie als bedoeld in artikel 81p van de Gemeentewet juncto artikel 9:17, aanhef en onder b, van de Awb

Hoofdstuk 2 De klacht

Artikel 2 Indienen klacht

Een klacht kan worden ingediend over:

- a. De wijze van afhandeling van meldingen en aanvragen door het bestuursorgaan van Wmo-maatwerkvoorzieningen in de vorm van hulp bij het huishouden;
- b. De wijze van afhandeling en invulling door de zorgaanbieder van de geïndiceerde Wmo-maatwerkvoorziening in de vorm van hulp bij het huishouden;
- c. De wijze waarop het bestuursorgaan of één van zijn leden/medewerkers zich in een bepaalde gelegenheid aangaande de Wmo-maatwerkvoorzieningen in de vorm van hulp bij het huishouden heeft gedragen;
- d. De wijze waarop de zorgaanbieder of één van zijn medewerkers zich in een bepaalde gelegenheid aangaande de Wmo-maatwerkvoorzieningen in de vorm van hulp bij het huishouden heeft gedragen;
- e. De wijze van uitvoering van de geïndiceerde Wmo-maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden door de zorgaanbieder of één van zijn medewerkers.

Hoofdstuk 3 De klachtencommissie

Artikel 3 Samenstelling

1. Het college benoemt een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden waaronder een voorzitter.
2. In de klachtencommissie zijn tenminste de volgende disciplines vertegenwoordigd: een jurist, een medisch deskundige en een deskundige uit de zorg.
3. De leden zijn niet werkzaam bij de gemeente Roosendaal of bij de zorgaanbieder.
4. De leden worden benoemd voor een periode van vier jaar. Ze zijn éénmaal herbenoembaar.
5. De leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college van de gemeente Roosendaal. De leden kunnen slechts van hun functie worden ontheven wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de klachtencommissie.
6. De leden kunnen tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen het college schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.

Artikel 4 Secretaris klachtencommissie

1. Het college wijst tenminste één medewerker aan als secretaris van de klachtencommissie.
2. De secretaris van de klachtencommissie:
 - a. is het eerste aanspreekpunt binnen de gemeente voor de klager, de beklagde en de zorgaanbieder;
 - b. draagt zorg voor het uitzetten van de klachten bij de gemeente of de zorgaanbieder en onderzoekt met de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder of er ruimte is voor bemiddeling;
 - c. draagt, met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zorg voor de uitwisseling van informatie en werkt hierbij samen met de klachtenfunctionarissen van de zorgaanbieders;
 - d. draagt zorg voor het informeren en adviseren van betrokkenen over de klachtenregeling en -procedure;
 - e. draagt zorg voor het doorlopen en het bewaken van de klachtenprocedure, vanaf het moment van ontvangst tot afdoening van de klacht;
 - f. draagt zorg voor het registreren en coördineren van de klachten die bij de Commissie Ombudsman zijn ingediend.

Hoofdstuk 4 De procedure

Artikel 5 Indiening en ontvangst van de klacht

1. Een klacht kan schriftelijk of digitaal via de website www.roosendaal.nl worden ingediend bij de gemeente.
2. De secretaris zorgt voor registratie van klacht en informeert de beklaagde.

Artikel 6 Bemiddeling

1. De secretaris neemt binnen drie werkdagen contact op met de klager en onderzoekt of deze openstaat voor bemiddeling dan wel of een snelle praktische oplossing van de klacht mogelijk is.
2. De bemiddeling van de klacht kan plaatsvinden met de tussenkomst van de leidinggevende van de beklaagde.
3. De secretaris zorgt na een succesvolle bemiddeling voor sluiting van de klachtbehandeling.

Artikel 7 Klachtbehandeling

1. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, legt de secretaris van de klachtencommissie de klacht voor aan de klachtencommissie in een besloten hoorzitting. Artikel 9:10 van de Awb is van overeenkomstige toepassing.
2. De secretaris zorgt voor uitnodiging van de betrokkenen.
3. De klachtencommissie, bestaande uit minimaal twee leden en een voorzitter, hoort de klager en de beklaagde, in beginsel in elkaars aanwezigheid. Beiden kunnen zich bij laten staan.
4. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.
5. Er wordt een audio-opname van de hoorzitting gemaakt.
6. De klachtencommissie formuleert een advies bij meerderheid van stemmen.
7. De klachtencommissie stelt de directeur van de gemeente of de zorgaanbieder, binnen 8 weken nadat de klager zich tot de klachtencommissie heeft gewend, schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar advies over de gegrondheid van de klacht. Deze termijn wordt verdaagd gedurende de in artikel 6 genoemde bemiddeling.
8. Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is haar advies over de klacht uit te brengen binnen de termijn als genoemd in het zesde lid, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen zij een oordeel zal uitbrengen.

Artikel 8 Klachtafhandeling

1. De directeur neemt een besluit op de klacht als bedoeld in artikel 2, onder a, b, c en e, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie. Hij/zij stelt de zorgaanbieder in kennis van het besluit bij een klacht als bedoeld in artikel 2, onder b en e.
2. De zorgaanbieder neemt een besluit op de klacht voor zover deze betrekking heeft op klachten als bedoeld in artikel 2, onder d, met inachtneming van het advies van de klachtencommissie. Hij stelt de directeur in kennis van het besluit.
3. Bij een besluit dat afwijkt van het advies, wordt nader gemotiveerd waarom hiertoe besloten is.
4. Binnen twee weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht, stellen de directeur dan wel de zorgaanbieder de klager, de

beklaagde en de leidinggevende van de beklagde en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn/haar besluit.

5. Binnen vier weken na verzending van het besluit deelt de directeur dan wel de zorgaanbieder mede aan klager, beklagde en leidinggevende van beklagde en de klachtencommissie of er naar aanleiding van het besluit maatregelen zullen worden genomen.

Artikel 9 Commissie Ombudsman

Tegen een besluit op een klacht als bedoeld in artikel 2, onder a en c, kan de klager zich wenden tot de Commissie Ombudsman. In het besluit op de klacht wordt van deze mogelijkheid melding gemaakt.

Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

Artikel 10

Voor het niet in behandeling nemen van klachten is het bepaalde in artikel 9:8 van de Awb van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Jaarverslag

1. De klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan het resultaat van de behandeling.
2. Het jaarverslag wordt met het klachtenverslag van de zorgaanbieders ter kennisname aan het college gebracht.

Artikel 12 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris, eventuele getuigen en deskundigen en overige betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht, omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

Hoofdstuk 6 Slotbepalingen

Artikel 13 Overgangsbepaling

1. Klachten die voor 1 oktober 2019 zijn ingediend tegen het bestuursorgaan, een lid of een medewerker daarvan, worden behandeld conform de Klachtenverordening.
2. Klachten die voor 1 oktober 2019 zijn ingediend tegen de zorgaanbieder of een van zijn medewerkers, worden behandeld conform de klachtregeling van de zorgaanbieder.

Artikel 14 Nadere uitvoeringsregels

Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het college nadere uitvoeringsregels vaststellen.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt op 1 oktober 2019 in werking.

Artikel 16 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als de Klachtenregeling Wet maatschappelijke ondersteuning hulp bij het huishouden.

Besloten door burgemeester en wethouders van de gemeente Roosendaal op 9 juli 2019

De secretaris, de burgemeester,