



# **Werkwijze Ontevredenheid & Klachten**

Per 15 mei 2020

## Inleiding

De stichting WIJeindhoven voert voor de gemeente Eindhoven een aantal wettelijke taken uit en is daarmee een uitvoeringsinstantie van de gemeente. Daardoor is ook het klachtrecht zoals opgenomen in hoofdstuk 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing op klachten van WIJ. Dit verandert niets aan de werkwijze van de behandeling van de klachten zoals u dit van ons gewend bent. De onafhankelijke klachtadviescommissie adviseert nog steeds de bestuurder van WIJeindhoven.

### **Wat verandert**

Wat verandert is dat de bestuurder van WIJeindhoven de klacht formeel namens het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Eindhoven afhandelt. Ook wordt het mogelijk om een klacht in tweede instantie voor te leggen aan de Ombudscommissie die door de raad van de gemeente Eindhoven is ingesteld.

De werkwijze zetten wij hieronder voor u uiteen. Daar merken wij wel bij op dat bij strijdigheid met de wet, de wet prevaleert. Uiteraard hebben wij dat aan de voorkant goed bekeken. Desondanks kunt u geen rechten ontleen aan dit document.



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Inhoudsopgave .....	3
Betekenis van de gebruikte woorden .....	4
<b>A. Bemiddelingsgesprek bij melding ontevredenheid</b> .....	5
<b>B. Wie kan klagen en waarover</b> .....	5
<b>C. Het indienen van een klacht</b> .....	5
<b>D. Intrekken van een klacht</b> .....	6
<b>E. Behandeling door de onafhankelijke klachtadviescommissie</b> .....	6
<b>F. Besluit bestuurder namens het college B&amp;W</b> .....	8
<b>G. Slotbepalingen</b> .....	9



## Betekenis van de gebruikte woorden

Hieronder staat uitgelegd wat er met bepaalde woorden in deze werkwijze wordt bedoeld:

- a. **WIJeindhoven:** Stichting WIJeindhoven of een medewerker die handelt namens WIJeindhoven.
- b. **Inwoner:** inwoner van de gemeente Eindhoven die gebruik maakt, gebruik wil maken, of gebruik heeft gemaakt van ondersteuning van WIJeindhoven.
- c. **Klacht:** uiting van onvrede over een gedraging van (een persoon die werkt voor) WIJeindhoven.
- d. **Klager:** degene die klaagt.
- e. **Beklaagde:** de medewerker van WIJeindhoven waarover wordt geklaagd.
- f. **Cliëntenondersteuner:** een persoon die de klager bijstaat.
- g. **Klachtadviescommissie of commissie:** de onafhankelijke commissie in de zin van artikel 9:14 Algemene Wet Bestuursrecht die klachten van inwoners behandelt.
- h. **Ambtelijk secretaris:** de door WIJeindhoven aangestelde functionaris die de klachtadviescommissie ondersteunt. De ambtelijk secretaris is niet lid van de klachtadviescommissie en geeft geen oordeel over de klacht.
- i. **Bestuurder:** de bestuurder van WIJeindhoven.
- j. **SamenWIJ:** het medezeggenschapsorgaan van WIJeindhoven voor inwoners.
- k. **WIJraad:** het medezeggenschapsorgaan (OR) van WIJeindhoven voor medewerkers.



## A. Bemiddelingsgesprek bij melding ontevredenheid

### 1. Gesprek over de melding ontevredenheid

- a. Als een inwoner of een organisatie ontevreden is over de dienstverlening van WIJeindhoven of het handelen van een generalist kan zij dat kenbaar maken via een melding op de website van WIJeindhoven.
- b. WIJeindhoven neemt contact op om met elkaar in gesprek te gaan, dit kan ook telefonisch zijn.
- c. Het doel van het gesprek is om de ontevredenheid samen op te lossen. Door over en weer elkaars zienswijze te vertellen en te luisteren naar elkaars visie ontstaat mogelijk begrip voor elkaars standpunt.
- d. Als de inwoner hier tevreden over is, dan bevestigt WIJeindhoven dit per mail. Als dat niet het geval is zal WIJeindhoven wijzen op mogelijkheid tot het indienen van een klacht.

## B. Wie kan klagen en waarover

### 2. Waarover kan worden geklaagd

- a. Een klacht is het uiten van onvrede over een gedraging van een persoon die werkt voor WIJeindhoven. Een klacht kan ook gaan over een gedraging van “de organisatie” als voor klager niet duidelijk is over welke persoon het gaat.
- b. Er kan worden geklaagd over een “gedraging”. Daaronder valt het handelen van een persoon (actief iets doen), maar ook het nalaten om iets te doen.

### 3. Wie kan een klacht indienen

- a. Een klacht kan worden ingediend door:
  - een inwoner;
  - de wettelijk vertegenwoordiger van een inwoner;
  - een nabestaande van de inwoner;
  - een persoon die door de inwoner schriftelijk is gemachtigd (bijvoorbeeld een cliëntenondersteuner);
  - een door de rechter benoemde bijzondere curator, als bedoeld in artikel 250 Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek.
- b. Als meerdere personen of organisaties een klacht indienen, beslist de klachtadviescommissie of de klacht door de commissie wordt behandeld.
- c. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## C. Het indienen van een klacht

### 4. Klacht indienen

- a. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend.
- b. De klacht moet worden ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtadviescommissie op het volgende adres:

E-mail: [klachtadviescommissie@wijEindhoven.nl](mailto:klachtadviescommissie@wijEindhoven.nl)

Postadres: **Klachtadviescommissie WIJeindhoven**  
Winston Churchillaan 79  
5623 KW Eindhoven  
Telefoon: (040) 238 89 98

- c. Als de klacht mondeling wordt ingediend, wijst de ambtelijk secretaris de klager op de mogelijkheid van ondersteuning door het eigen netwerk van de klager en/of op de onafhankelijke cliëntondersteuner bij het op papier zetten van de klacht.



De ambtelijk secretaris kan ook zelf de klacht op papier zetten. De ambtelijk secretaris vraagt daarna aan de klager of de klacht goed is opgeschreven. De klager ondertekent vervolgens de klacht.

#### **5. Beslissing of de klacht in behandeling wordt genomen**

- a. Een klacht wordt niet in behandeling genomen als:
  - de klager of klacht niet voldoet aan artikel 1en/of 2;
  - de klacht betrekking heeft op een gedraging van ouder dan 1 jaar;
  - de klacht al eerder is ingediend (een eerder ingediende klacht kan wel worden behandeld als er duidelijk nieuwe feiten of omstandigheden zijn);
  - de klacht gaat over een besluit of beschikking waartegen klager bij de gemeente in bezwaar of beroep kan gaan;
  - er over de klacht een juridische procedure loopt;
  - er over de klacht een opsporingsonderzoek loopt op bevel van de officier van justitie.
- b. Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, dan krijgt de klager hierover zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken bericht. In dat bericht staat ook op grond waarvan de klacht niet in behandeling wordt genomen, en bij welke ombudsman en binnen welke termijn een verzoekschrift kan worden ingediend.

#### **6. Ontvangstbevestiging**

- a. Zodra de klacht door de ambtelijk secretaris van de klachtadviescommissie is ontvangen, bevestigt de ambtelijk secretaris schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- b. De ontvangstbevestiging wordt zo snel mogelijk verzonden, maar uiterlijk binnen één week.

#### **7. Verweer**

- a. Als de klacht in behandeling wordt genomen, stuurt de ambtelijk secretaris een kopie van de klacht aan de beklaagde.
- b. De beklaagde wordt gevraagd om binnen twee weken een schriftelijke reactie te geven op de klacht. De klager krijgt een kopie van deze reactie.

### **D. Intrekken van een klacht**

#### **8. Intrekken van een klacht**

- a. Klager heeft altijd het recht om een ingediende klacht in te trekken. Een klacht is pas ingetrokken wanneer dit schriftelijk is bevestigd aan de ambtelijk secretaris van de klachtadviescommissie. Als een klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken, hoeft dit niet schriftelijk te worden bevestigd.
- b. Als een klacht door meerdere personen is ingediend vraagt de ambtelijk secretaris aan alle klagers of zij het eens zijn met het intrekken van de klacht. Als een of meerdere personen de klacht toch niet willen intrekken, is de klacht niet ingetrokken.

### **E. Behandeling door de onafhankelijke klachtadviescommissie**

#### **9. Klager en beklaagde worden gehoord**

- a. Om tot een oordeel te komen over de klacht, worden zowel de klager als de beklaagde door de klachtadviescommissie gehoord in een hoorzitting. Hierbij geldt het beginsel van hoor en wederhoor.
- b. De klachtadviescommissie spreekt geen oordeel uit voordat partijen in de gelegenheid zijn gesteld te worden gehoord.
- c. De behandeling van een klacht vindt niet in het openbaar plaats.



**10. In elkaars aanwezigheid horen**

- a. Klager en beklaagde worden in principe tijdens een hoorzitting in elkaars aanwezigheid gehoord.
- b. Als één van de partijen niet naar de hoorzitting komt, kan de klachtadviescommissie een nieuwe hoorzitting plannen. De commissie kan er ook voor kiezen om uitspraak te doen. In de uitspraak moet dan wel staan welke partij niet is gehoord.
- c. Als klager of beklaagde zelf niet naar de hoorzitting komt, maar wel in de hoorzitting vertegenwoordigd wordt door een gemachtigde, kan de klachtadviescommissie beslissen om alsnog de klager of beklaagde zelf te willen horen.
- d. Een partij kan de klachtadviescommissie verzoeken om niet in aanwezigheid van de andere partij te worden gehoord. Voor dat verzoek moeten duidelijke redenen worden aangegeven.
- e. Als partijen gescheiden van elkaar worden gehoord, dan gaat de klachtadviescommissie bij het beoordelen van de klacht alleen uit van informatie waarop beide partijen hebben kunnen reageren.
- f. Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan in de hoorzitting.
- g. De klachtadviescommissie kan ook andere personen van WIJeindhoven (medewerkers, stagiaires, vrijwilligers) horen, in verband met hun mogelijke betrokkenheid bij de klacht.

**11. Informatie voor de klachtbehandeling**

- a. Om de klacht goed te kunnen beoordelen, kan de klachtadviescommissie informatie inwinnen bij de klager, de beklaagde, WIJeindhoven en bij derden. Informatie vragen bij derden kan alleen als daar toestemming voor is gegeven door de betrokkene(n).
- b. In het klachtdossier legt de klachtadviescommissie vast welke informatie zij wanneer en van welke partij heeft gekregen.
- c. Van alle documenten die betrekking hebben op een klacht wordt zo snel mogelijk een kopie gezonden aan partijen.

**12. Inzagerecht**

- a. Klager en beklaagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken te zien.
- b. Documenten die door één van de partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partijen hierin geen inzage mag hebben, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

**13. Wraking en verschoning**

- a. Een lid van de klachtadviescommissie kan zich onttrekken aan de behandeling van een klacht (verschoning). Dit kan wanneer er feiten of omstandigheden zijn die het voor dat lid kunnen bemoeilijken onafhankelijk over de klacht te kunnen oordelen. Een lid is verplicht zich te onttrekken aan de behandeling als de beide overige leden van de commissie die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat die feiten of omstandigheden zich voordoen. De opengevallen plek wordt ingevuld door een plaatsvervangend lid.

**14. Rapport bevindingen klachtadviescommissie**

- a. De klachtadviescommissie stelt een rapport van bevindingen op inclusief advies en eventuele aanbevelingen, aan de bestuurder. Het rapport bevat een samenvatting van de hoorzitting.
- b. De klachtadviescommissie beslist bij meerderheid van stemmen. Bij gelijke stemmen beslist de voorzitter.
- c. De klachtadviescommissie moet het advies met eventuele aanbevelingen motiveren.

**15. Ernstige situatie jeugdhulp**

- a. Als een klacht betrekking heeft op jeugdhulp en deze naar het oordeel van de klachtadviescommissie gaat over een ernstige situatie met een structureel karakter, dan stelt de klachtadviescommissie de bestuurder van WIJeindhoven daarvan in kennis. De klager wordt door de commissie geïnformeerd over de in kennisstelling.



- b. De klachtadviescommissie behandelt de klacht zoals bepaald in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet en aan de hand van de werkwijze zoals in dit document beschreven.
  - c. Binnen twee weken nadat de klachtadviescommissie de bestuurder in kennis heeft gesteld van de ernstige situatie, meldt de bestuurder aan de klager en de klachtadviescommissie welke maatregelen er zijn getroffen om de ernstige situatie te beëindigen.
  - d. Als de klachtadviescommissie niet is gebleken dat WIJeindhoven maatregelen heeft getroffen om de ernstige situatie te beëindigen, meldt de commissie de ernstige situatie aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
  - e. Onder een ernstige situatie wordt verstaan een situatie waarbij sprake is van onverantwoorde hulp.
  - f. Een in kennisstelling van WIJeindhoven en/of een melding aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, heeft geen invloed op de klachtbehandeling.
- 16. Afwijken van de klachtenregeling**
- a. Als de klachtadviescommissie van oordeel is dat de behandeling van een klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De klachtadviescommissie deelt dit zo snel mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee aan partijen.
  - b. Als een klacht is ingediend door een minderjarige inwoner of een inwoner met een verstandelijke beperking, dan kan de klachtadviescommissie de wijze van behandeling van de klacht aanpassen in relatie tot de leeftijd en/of het ontwikkelingsniveau van de klager. De klachtadviescommissie mag daarbij op onderdelen afwijken van de klachtenregeling, mits de belangen van klager en beklaagde daardoor niet worden geschaad en niet in strijd is met enige wettelijke voorschriften.

## **F. Besluit bestuurder namens het college B&W**

### **17. Afhandeling klacht**

- a. De bestuurder stelt namens het college van burgemeesters en wethouders van de gemeente Eindhoven de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Een kopie van de reactie wordt gezonden aan de beklaagde en de klachtadviescommissie.
- b. De afhandeling van de klacht vindt plaats binnen 10 weken na ontvangst van de klacht. De bestuurder de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen . De reden voor verdaging wordt schriftelijk medegedeeld aan de klager en de beklaagde. Daarbij wordt ook aangegeven binnen welke termijn de reactie dan wel wordt gegeven. Een kopie van de mededeling wordt gezonden aan de klachtadviescommissie.
- c. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
- d. Verder uitstel van de klachtafhandeling is alleen mogelijk indien de klager daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

### **18. Oneens met de klachtafhandeling**

- a. Nadat de klacht volgens bovenstaande werkwijze is afgehandeld kan de klacht worden ingediend bij de Ombudscommissie van de gemeente Eindhoven. Dit kan schriftelijk t.a.v. Ombudscommissie Eindhoven, Postbus 9, 5600 AA Eindhoven of via de website : [www. Ombudscommissieeindhoven.nl](http://www.Ombudscommissieeindhoven.nl)





## **G. Slotbepalingen**

### **19. Onvoorziene omstandigheden**

In alle gevallen waarin deze werkwijze niet voorziet, beslist de bestuurder naar redelijkheid en billijkheid met inachtneming van de wet.

### **20. Inwerkingtreding**

Deze werkwijze is vastgesteld door de bestuurder van WIJeindhoven en treedt in werking op 15 mei 2020

