



Klachtregeling Gemeente Heerenveen **Uitgevoerd door de Klachtencommissie Sociaal Werk De Kaai**

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Wanneer iemand contact heeft gehad met medewerkers van de Gemeente Heerenveen, kunnen er klachten ontstaan over de manier waarop een medewerker heeft gehandeld of zich heeft gedragen. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de manier waarop er met de klager is omgegaan, de manier waarop beslissingen worden genomen of informatie (niet) wordt gegeven.
2. Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen.
3. De klachten kunnen te maken hebben met de Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Jeugdwet.
4. De klachtencommissie van Sociaal werk De Kaai behandelt deze klachten voor de Gemeente Heerenveen.

Hoofdstuk 2 Begrippen

1. Klacht: onvrede over de manier waarop een medewerker van de Gemeente Heerenveen zich heeft gedragen.
2. Klager: iemand die een klacht indient over een medewerker van de Gemeente Heerenveen.
3. Beklaagde: de medewerker over wie de klacht gaat.
4. Bemiddeling: het in onderling overleg proberen de klacht op te lossen
5. Klachtencommissie: de onafhankelijke externe commissie die de klachten behandelt.
6. Ontvankelijkheid: een klacht is ontvankelijk wanneer aan de voorwaarden voor het indienen van een klacht wordt voldaan. Wanneer de klacht ontvankelijk is wordt deze door de klachtencommissie behandeld.
7. Gegrond/ongegrond: bij een gegronde klacht geeft de klachtencommissie de klager gelijk, bij een ongegronde klacht niet.

Hoofdstuk 3 Klacht indienen

1. Een klacht kan schriftelijk of mondeling worden ingediend bij de Gemeente Heerenveen of bij de klachtencommissie. Op de website van de Gemeente Heerenveen staat een klachtformulier dat kan worden gebruikt.
<https://www.heerenveen.nl/contact-overzicht/melding-maken/klacht-bezwaar-beroep/>
2. De klager moet de datum vermelden en zijn of haar naam en adres of e-mailadres bekend maken. Ook moet de klager de naam van de medewerker vermelden en een duidelijke omschrijving geven van de gedraging van de medewerker, waarover de klacht gaat. Tot slot moet de klacht zijn ondertekend.
3. Er kan geen klacht worden ingediend wanneer:
 - dezelfde klacht al eerder is ingediend;
 - de gedraging langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden;
 - het gaat om de inhoud van een besluit. Er kan dan bezwaar of beroep worden ingediend.
4. Als iemand klaagt in een andere taal, en er is een vertaling nodig voor een goede behandeling van de klacht, dan moet de klager zorgen voor een vertaling.



Hoofdstuk 4 Ontvangstbevestiging

1. De klager krijgt binnen een week een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging wordt de termijn genoemd waarbinnen de klacht zal worden behandeld en hoe de procedure eruit ziet.
2. De beklagde en de teammanager van de beklagde krijgen een afschrift van de klacht.

Hoofdstuk 5 Bemiddeling

1. De klachtencommissie onderzoekt bij de klager of er ruimte is om de klacht met de Gemeente Heerenveen op te lossen door een bemiddelingsgesprek. Wanneer de klager dit wil, wordt de teammanager van de beklagde gevraagd om met de klager in gesprek te gaan.
2. De Gemeente Heerenveen laat binnen twee weken na het bemiddelingsverzoek van de klachtencommissie weten wanneer het bemiddelingsgesprek plaatsvindt, en met wie.
3. De Gemeente Heerenveen stuurt binnen twee weken na het bemiddelingsgesprek een terugkoppeling aan de commissie. Uit deze terugkoppeling blijkt hoe het bemiddelingsgesprek is gegaan. De klager krijgt een afschrift van de klachtencommissie.
4. De klager laat binnen twee weken na ontvangst van het bemiddelingsverslag weten of de klacht is opgelost.
5. Wanneer blijkt dat de klacht volgens de klager is opgelost, wordt de klachtenprocedure beëindigd. Wanneer de klacht niet is opgelost, neemt de klachtencommissie de klacht in behandeling.
6. De Gemeente Heerenveen kan aangeven de klacht onderling niet te willen oplossen omdat er al (een) bemiddelingspoging is ondernomen, of omdat hier andere zwaarwegende redenen voor zijn. Deze redenen zullen door de Gemeente Heerenveen schriftelijk aan de klachtencommissie worden gemeld.
7. Als er geen bemiddelingsgesprek plaatsvindt, wordt de klacht direct door de klachtencommissie in behandeling genomen.

Hoofdstuk 6 Verweerschrift

1. Wanneer de klacht niet door bemiddeling is opgelost, dient de teammanager van de beklagde binnen 14 dagen een schriftelijk verweer in bij de klachtencommissie. In dit verweerschrift geeft de Gemeente Heerenveen aan wat zij van de klacht vindt.
2. Deze termijn kan op verzoek door de voorzitter van de klachtencommissie met een week worden verlengd.
3. In het verweerschrift gaat de teammanager van de beklagde in op (alle onderdelen van) de klacht.
4. De klager krijgt een afschrift van het verweerschrift.

Hoofdstuk 7 Hoorzitting

1. Na ontvangst van het verweerschrift, stelt de klachtencommissie de klager en de beklagde in de gelegenheid te worden gehoord. Dit gebeurt in een hoorzitting.
2. Er hoeft niet te worden gehoord als het de klachtencommissie meteen duidelijk is dat de klacht ongegrond is. Ook hoeft er niet te worden gehoord wanneer de klager aangeeft dit niet te willen. De klachtencommissie geeft in haar uitspraak gemotiveerd aan waarom er niet is gehoord.
3. Als er geen hoorzitting plaatsvindt bepaalt de voorzitter van de klachtencommissie of de klager nog moet kunnen reageren op het verweerschrift van de beklagde voordat er uitspraak wordt gedaan.
4. De klagers en de beklagden informeren de klachtencommissie zo volledig mogelijk. De klachtencommissie kan de klager en de beklagde vragen om meer informatie,



wanneer deze informatie nodig is voor de beoordeling van de klacht.

5. De klager en de beklaagde kunnen tot uiterlijk een week vóór de hoorzitting stukken indienen bij de klachtencommissie.

6. De klachtencommissie deelt alle informatie die zij heeft ontvangen met de klager en beklaagde.

7. De klager en beklaagde kunnen de commissie vragen om getuigen en deskundigen uit te nodigen. Als de commissie dit verzoek afwijst, krijgt de verzoeker hierover een gemotiveerd bericht. Het kan zijn dat de klager of beklaagde zwaarwegende bezwaren heeft tegen de door de ander verzochte getuige of deskundige. Deze bezwaren kunnen schriftelijk en gemotiveerd naar de klachtencommissie worden gestuurd. De voorzitter van de klachtencommissie neemt schriftelijk een beslissing op dit bezwaar.

8. Met de klager en de beklaagde wordt tegelijk gesproken. Alleen als de klager of de beklaagde hiertegen vooraf schriftelijk een gemotiveerd bezwaar indient bij de klachtencommissie, kan hier een uitzondering op worden gemaakt. De klachtencommissie voert dan twee gesprekken, een gesprek met de klager en een gesprek met de beklaagde.

9. Als een hoorzitting tweemaal niet door kan gaan door toedoen van de klager, wordt de klacht niet meer in behandeling genomen. De klager krijgt hierover schriftelijk bericht van de voorzitter van de commissie. De klacht wordt nog wel in behandeling genomen wanneer de klager kan aantonen dat hij hier niets aan kon doen.

Hoofdstuk 8 Bijstand

1. De klager en de beklaagde kunnen zich in de klachtprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Ook kan de klager zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De klachtencommissie kan de gemachtigde om een schriftelijke machtiging vragen.

2. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen kan de klager afwezig zijn tijdens de hoorzitting en zich laten vertegenwoordigen door de gemachtigde. Of dit mag wordt beoordeeld door de voorzitter van de klachtencommissie.

3. De klachtencommissie kan bijstand of vertegenwoordiging door een persoon tegen wie ernstige bezwaren bestaan, gemotiveerd weigeren. Een advocaat kan niet worden geweigerd.

4. Als de klager zich onvoldoende kan uiten in het Nederlands, kan de klager zich tijdens de hoorzitting laten bijstaan door een beëdigde tolk. De kosten voor de tolk worden betaald door de klager, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

Hoofdstuk 9 Behandeltermijn

1. De klachtencommissie doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht uitspraak. De procedure kan maximaal vier weken langer duren. Hierover krijgen de klager en de (teammanager van) de beklaagde een gemotiveerd bericht.

2. De commissie kan een klacht, als deze ontvankelijk is, geheel of gedeeltelijk gegrond of ongegrond verklaren.

3. De klagers, beklaagde en de teammanager van de beklaagde krijgen een afschrift van de uitspraak.

4. Bij de uitspraak kunnen aanbevelingen worden gedaan aan de Gemeente Heerenveen.

Hoofdstuk 10 Na de uitspraak

1. De teammanager van de beklaagde laat binnen twee weken na ontvangst van de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk weten of de Gemeente Heerenveen het eens is met de uitspraak. Ook laat men weten wat er met eventuele aanbevelingen wordt gedaan. Deze termijn kan op verzoek met ten hoogste twee weken worden verlengd.

2. Als de Gemeente Heerenveen het eens is met de uitspraak wordt aangegeven of er



eventuele maatregelen worden genomen. Wanneer de Gemeente Heerenveen het niet eens is met de uitspraak wordt gemotiveerd aangegeven waarom niet. Een afschrift wordt gestuurd naar de klager.

3. Er is geen hoger beroep mogelijk tegen de uitspraak van de klachtencommissie.

4. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij een klacht indienen bij de Nationale Ombudsman.

Hoofdstuk 11 Verslaglegging

1. Elk jaar wordt een verslag gemaakt over de behandeling van de klachten. Dit verslag wordt gepubliceerd op de website van de Gemeente Heerenveen.

Hoofdstuk 12 Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling treedt in werking op 9 oktober 2024.

Voordat het reglement op de website van de gemeente Heerenveen wordt gepubliceerd wordt eerst het College geïnformeerd.