

**ADVIES AAN HET COLLEGE VAN B&W GEMEENTE  
OOSTSTELLINGWERF**

Onderwerp  
Voorbereid door  
Advies gevraagd per  
Uiterste adviesdatum  
Advies uitgebracht aan college  
van B&W per

Adviesaanvraag klachtreglement SMWF

Themagroep Jeugd en Jeugdhulp

11 februari 2018

9-4-2018

Soort advies: gevraagd of ongevraagd	Gevraagd advies over toetreding voor één jaar tot de klachtenregeling Jeugdwet en de klachtencommissie van de SMWF met aansluitend een evaluatie
Doel van het advies	Een goede klachtenregeling.
Samenvatting van het advies	In te stemmen met de voorgestelde wijzigingen en aanvullingen.
Context	De Jeugdwet vereist dat aanbieders beschikken over een klachtenreglement en een klachtencommissie. Het Gebiedsteam verleent lichte ondersteuningstrajecten op grond van de Jeugdwet en wordt daarmee gezien als aanbieder. De klachtenregeling en de klachtencommissie van de SMWF vormt het uitgangspunt voor de klachtenregeling die wordt aangepast aan de gemeentelijke situatie.
Impact van de aanvraag op de inwoners c.q. specifieke doelgroep van de gemeente Ooststellingwerf	Een goede klachtenregeling is een waarborg voor de positie en de rechten van de cliënten van het Gebiedsteam.
Overwegingen die tot het advies leiden	Aanscherping, verheldering en onderbouwing van het klachtenreglement met het oog op de positie van de cliënt.

Adviezen aan het college van B&W

- Hanteer en eenduidige terminologie; bijvoorbeeld waar wordt gesproken over een externe - en klachtencommissie enkel vermelden klachtencommissie.
- Artikel 8 lid 4. Toevoegen de zinsnede: gemotiveerd en onderbouwd.
- Artikel 11 lid 3. Hierin wordt verwezen naar 12.2 dient echter 11.2 te zijn
- Artikel 18 lid 2. In de laatste zin...deskundige of vertrouwenspersoon: of vervangen door en/of.

Met verwijzing naar het advies m.b.t artikel 20 cursief b, c, en d de volgende begrippen toevoegen:

een gemachtigde : zijnde een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtenprocedure.

een informant : een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld informatie kan verstrekken alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken.

een vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de mondelinge behandeling maar die niet het woord mag voeren.

- Artikel 20 lid 1. Hierin wordt verwezen naar 20. 1 . Dit is niet correct en dient te worden gewijzigd.
- Artikel 22 lid 5. Omdat medewerkers van het Gebiedsteam in dienst zijn van de gemeente dient artikel 22 lid te worden geschrapt.

Artikel 20. De mondelinge behandeling is ons inziens te beperkt omschreven en doet onvoldoende recht aan de positie van de cliënt betreffende hoor en wederhoor. Daarom adviseren wij om onderstaande cursieve tekst toe te voegen:

*Tijdens de mondelinge behandeling krijgen klager en verweerder gelegenheid*

- a. Hun zienswijze naar voren te brengen;*
- b. Zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen*
- c. Getuigen en informanten door de klachtencommissie te laten horen*
- d. Zich te laten vergezellen door een aan hen vertrouwd persoon.*

*De klachtencommissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.*

*Indien een partij minderjarig is hoort de klachtencommissie*

Suggesties aan het college van B&W	De criteria ten behoeve van de evaluatie <b>vooraf</b> vaststellen
Opmerkingen ter zijde	Onze complimenten aan de heer H. Doedens voor de heldere presentatie in de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein dd. 12 maart 2018

Anita Zwaaneveldt - Pouw,  
voorzitter

Jan Looijenga,  
secretaris



