

## SAMENWERKINGSOVEREENKOMST INSTELLINGEN MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING IN NOORD-, ZUID-HOLLAND EN UTRECHT t.b.v. KLACHTENCOMMISSIE EN - REGLEMENT

### Contractanten:

Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland te Zaandam

Stichting Coherente te Ouderkerk aan de Amstel

Stichting DNO Maatschappelijke Opvang Noord-Holland Noord te Alkmaar

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/Waterland te Zaandam

Stichting Meerwaarde te Hoofddorp

Stichting Participe Amstelland te Amstelveen

Stichting Socius te Heemskerk

Stichting Swazoom te Amsterdam

Stichting Versa Welzijn te Hilversum

Stichting DOCK te Rotterdam

Stichting GGMD te Gouda

Stichting Kwadraad te Gouda

Stichting Minters te Vlaardingen

Stichting Participe Alphen aan de Rijn te Alphen aan de Rijn

Stichting Participe Projecten te Alphen aan de Rijn

Stichting Participe Delft te Delft

Stichting Vivenz Maatschappelijke Dienstverlening te Zwijndrecht

Stichting Servicepunt & Tympaan –De Baat te Mijdrecht

### *Overwegende dat:*

- \* contractanten van mening zijn dat een goed functionerende klachtencommissie in het belang is van klagers en instellingen;
- \* een zorgvuldige klachtenbehandeling de kwaliteit van de maatschappelijke dienstverlening zal doen toenemen.

### *Verklaren te zijn overeengekomen:*

## **De klachtencommissie en het -reglement**

### **Artikel 1**

De contractanten verbinden zich tot het instellen en in stand houden van een klachtencommissie (Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht), waarbij de klachtencommissie van iedere aangesloten instelling is samengesteld uit dezelfde leden.

### **Artikel 2**

De aangesloten instellingen verklaren dat het Klachtenreglement Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht voor hen bindend is;

### **Artikel 3**

De contractanten stellen onafhankelijke leden en een onafhankelijke ambtelijke secretaris ten behoeve van de commissie aan.

## **Verantwoording**

### **Artikel 4**

De klachtencommissie legt eenmaal per 2 jaar verantwoording af aan de aangesloten instellingen.

## **Bekendmaking klachtenreglement en –commissie**

### **Artikel 5**

De aangesloten instellingen brengen het klachtenreglement en het bestaan van de klachtencommissie op passende wijze onder de aandacht van hun cliënten

## **Laagdrempelige klachtenbehandeling**

### **Artikel 6**

Iedere aangesloten instelling hanteert een interne regeling m.b.t. klachtenbemiddeling. Deze is ter inzage van de klachtencommissie.

### **Artikel 7**

De aangesloten instellingen houden een registratie bij van alle interne klachtenbemiddelingen. Deze klachtenbemiddelingen worden jaarlijks door de secretaris van de klachtencommissie bij de instellingen geïnventariseerd en na evaluatie door de klachtencommissie opgenomen in haar periodieke rapportage.

## **Zetel van de commissie**

### **Artikel 8**

De zetel van de commissie is gesitueerd op het adres van de ambtelijk secretaris.  
De hoorzittingen worden gehouden in Zaandam. In overleg kan hiervan worden afgeweken.

## **De kosten**

### **Artikel 9**

De algemene kosten t.b.v. het in stand houden van de commissie komen ten laste van de aangesloten instellingen en bedragen 250,- euro (prijspeil 2018) per jaar per instelling.

### **Artikel 10**

De commissieleden ontvangen vacatiegeld, een vergoeding van reiskosten en van andere gemaakte onkosten tijdens de uitoefening van hun functie.

### **Artikel 11**

De kosten van de werkzaamheden van de secretaris van de klachtencommissie zoals omschreven in het reglement zijn voor rekening van de instelling die de klacht betreft,

### **Artikel 12**

De reis- en verblijfskosten van de klager in het kader van de klachtbehandeling zijn voor rekening van de instelling die de klacht betreft. Overige kosten van de klager, bijvoorbeeld de inschakeling van een deskundige, worden niet vergoed.

### **Artikel 13.**

De bijzondere kosten m.b.t. de behandeling van een klacht, zoals het inhuren van een deskundige door de commissie, komen, voor zover hierover overeenstemming is bereikt, voor rekening van de instelling die de klacht betreft.

### **Artikel 14**

Alle reis- en verblijfskosten van de commissieleden en de klager worden vergoed op basis van de CAO Sociaal Werk.

## **Duur van de overeenkomst**

### **Artikel 15**

De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, ingaande 1-1-2019 en vervangt de samenwerkingsovereenkomst klachtencommissie voor Maatschappelijke Dienstverlening in Noord en Zuid-Holland d.d. 1-1-2006.

### **Artikel 16**

Opzegging door een contractant dient 6 maanden voor einde van het kalenderjaar plaats te vinden.

### **Artikel 17**

Over zaken die niet in deze overeenkomst geregeld zijn, besluiten de aangesloten instellingen in onderling overleg en na overleg met de klachtencommissie.

**Haarlem, december 2018**

***Namens de instellingen,***

Bureau Discriminatiezaken Zaanstreek/Waterland te Zaandam  
De heer E. Schaap, coördinator

Stichting Coherente te Ouderkerk aan de Amstel  
Mevrouw A. Mulder, directeur

Stichting DNO Maatschappelijke Opvang Noord-Holland Noord te Alkmaar  
De heer J. Rabenberg

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zaanstreek/Waterland te Zaandam  
Mevrouw E. Forbes, directeur-bestuurder a.i.

Stichting Meerwaarde te Hoofddorp  
Mevrouw R.B.M. Fideli, directeur-bestuurder

Stichting Socius te Heemskerk  
De heer B. van der Neut

Stichting Participe Amstelland te Amstelveen  
De heer J.P. van der Linde, directeur

Stichting Swazoom te Amsterdam  
De heer H. Sandriman, directeur-bestuurder

Stichting Versa Welzijn te Hilversum  
Mevrouw A. Keita, directeur-bestuurder

Stichting DOCK te Rotterdam  
De heer J. Hoefsloot, directeur-bestuurder

Stichting GGMD, hulp- en dienstverlening te Gouda  
De heer A. Bijman, bestuurder

Stichting Kwadraad te Gouda  
De heer R. Verkuylen, bestuurder

Stichting Minters te Vlaardingen  
De heer F. Bongaerts, bestuurder

Stichting Participe Delft te Delft  
De heer J.P. van der Linde, directeur a.i.

Stichting Participe Alphen aan de Rijn te Alphen aan de Rijn  
Mevrouw A.A.M. Van der Linden, directeur a.i.

Stichting Participe Projecten te Alphen aan de Rijn  
De heer J.P. van der Linde, directeur

Stichting Vivenz Maatschappelijke Dienstverlening te Zwijndrecht  
Mevrouw A. Verkade-Bosma, bestuurder

Stichting Servicepunt & Tympaan –De Baat te Mijdrecht  
Mevrouw M. Telder, directeur