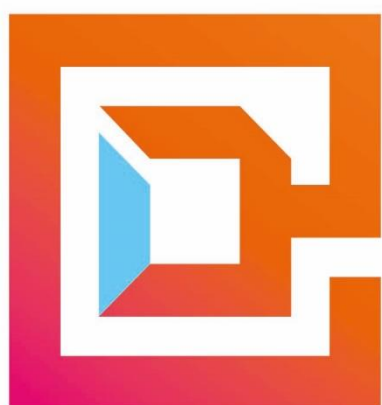


Algemene klachtenregeling



**Sociaal
Domein**
LIMBURG - NOORD

Vooraf

Veertien gemeenten in Noord- en Midden-Limburg (Beesel, Bergen, Gennep, Horst aan de Maas, Peel en Maas, Venlo, Venray, Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert) werken samen op het gebied van Jeugdhulp, Wmo en Participatie.

Voor de gemeenten Echt Susteren, Maasgouw, Leudal, Weert, Roermond, Nederweert en Leudal geldt dat zij binnen de MGR deelnemen aan:

- Beschermd Wonen
- Maatschappelijke Opvang
- Bemoezorg
- Preventie
- Integrale crisishulp Jeugd
- Jeugd Opnamevervangende behandeling en behandeling met verblijf (segment 1)

De gemeenten hebben het contractmanagement, contractbeheer en data-management centraal belegd bij de Modulaire gemeenschappelijke regeling sociaal domein Limburg-Noord (MGR). De MGR geeft op zorgvuldige wijze uitvoering aan deze taken. Indien er desondanks klachten ontstaan, heeft de MGR voor de afhandeling daarvan een laagdrempelige klachtenregeling ingericht.

1. Algemeen

In de klachtenregeling is vastgelegd hoe klachten binnen een redelijke termijn en op een constructieve wijze worden afgehandeld.

Het indienen van een klacht heeft geen invloed op en staat los van de escalatieladder, zoals vastgelegd in de werkafspraken met de gecontracteerde aanbieders (onder 3.5 Escalatieladder).

1.1. Waar en hoe melden van een klacht

Voor het indienen van een klacht kunt u gebruik maken van ons klachtenformulier (Bijlage I – Klachtenformulier MGR). Dit kunt u invullen en retour sturen via info@sdl.nl.

Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

1.2. Verwerking van een klacht

De MGR hanteert de volgende stappen in deze regeling:

1. De MGR bevestigt aan de melder per omgaande de ontvangst van de klacht.
2. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht maakt de klachtencommissie MGR aan de klager bekend of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.
 - a. Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, volgt hiervan een schriftelijke reactie en motivatie.
 - b. Wanneer de klacht ontvankelijk is, wordt de klacht nader onderzocht.
3. Binnen een termijn van zes weken nadat de klacht is ingediend brengt de klachtencommissie MGR een onderzoeksverslag uit aan de klager.
 - a. Een onderzoeksverslag wordt niet uitgebracht voordat beide partijen (klager en degene over wie de klacht gaat) zijn gehoord door de klachtencommissie MGR. Indien wenselijk geacht door de klachtencommissie MGR gaan de klager en degene over wie de klacht gaat samen om tafel.
 - b. In het onderzoeksverslag stelt de klachtencommissie MGR vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is:

- i. In het geval van een gegronde klacht adviseert de klachtencommissie over de te nemen maatregelen.
 - ii. In het geval van een ongegronde klacht wordt dit nader gemotiveerd.
 - c. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager.
4. Bij een gegronde klacht zal de MGR op basis van het advies van de klachtencommissie MGR uitvoering geven aan de te nemen maatregelen.

De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag is te verwachten mag met maximaal één maand worden uitgesteld.

Bijlagen:

Bijlage I – Klachtenformulier MGR