



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van: --
Uw kenmerk: --
Bijlage(n): 2

Ons kenmerk: 859224
Contact: P. de Ruiter
Doorkiesnummer: 0180-698423
E-mailadres: Klachtensd@bar-organisatie.nl
Datum: 5 september 2023

Betreft: Jaarverslag en infographic klachten 2022 sociaal domein

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Voor u ligt het Jaarverslag en de infographic klachten 2022 van het sociaal domein. Met dit jaarverslag wordt uitvoering gegeven aan de klachtenregeling sociaal domein van de gemeente Albrandswaard. Het doel van de klachtenregeling is om de inwoners van de gemeente Albrandswaard de mogelijkheid te geven zich te beklagen over de geleverde kwaliteit van een product of dienst(verlening) van de gemeente, over gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en hulp- en dienstverlening) en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of partner in het sociaal domein.

KERNBOODSCHAP

Met het in juli 2021 genomen besluit is een aparte klachtenregeling sociaal domein ingesteld. Er is o.a. een klachten coördinator ingesteld. In 2022 zijn er 41 klachten over het sociaal domein binnengekomen bij de gemeente Albrandswaard. Het jaarverslag klachten 2022 sociaal domein gaat in op de klachten en verbeteracties.

TOELICHTING

De klachtenprocedure sociaal domein is onder andere opgesteld om ook de klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder of zorgpartner binnen de regeling te kunnen behandelen. Daarnaast is binnen deze regeling de klachtencoördinator het aanspreekpunt en ook degene die de klacht in behandeling neemt.

VERVOLG

In 2023 en verder blijft het belangrijk om aandacht te geven aan het positief omgaan met klachten en zo onze dienstverlening te verbeteren. Het jaarverslag wordt ter kennisname met de Maatschappelijke Adviesraad Albrandswaard gedeeld.

BIJLAGEN

1. Jaarverslag klachten sociaal domein 2022
2. Infographic klachten sociaal domein 2022





Gemeente
Albrandswaard

JAARVERSLAG

KLACHTENRAPPORTAGE
SOCIAAL DOMEIN



2022

ALBRANDSWAARD

Voorwoord

Bijgaand treft u het jaarverslag klachtenrapportage sociaal domein 2022 aan, dit is het eerste jaarverslag van de klachtenregeling sociaal domein. Op 13 juli 2021 heeft uw college een positief besluit genomen op de klachtenregeling sociaal domein Gemeente Albrandswaard 2022.

Klachtenregeling sociaal domein 2022

Met het besluit van juli 2021 is een aparte klachtenregeling sociaal domein ingesteld. Dit is gedaan omdat in de bestaande algemene klachtenregeling geen procedure is opgenomen voor klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder of partner. Het sociaal domein werkt nauw samen met partners ten behoeve van de uitvoering van de jeugdwet, participatiewet en de wet maatschappelijke ondersteuning.

Door voor de behandeling van klachten over de dienstverlening door zorgaanbieders en partners in het sociaal domein een aanvullende regeling te treffen, kan de gemeente beter in kaart brengen welke problemen zich voordoen bij de zorgaanbieders en partners. Dit helpt bij het bewaken van de kwaliteit van de zorg die wordt geleverd in het kader van de jeugdwet, participatiewet en de wet maatschappelijke ondersteuning.

Voor de inwoners van de gemeente Albrandswaard was het vaak niet duidelijk welke weg zij hadden te bewandelen om een klacht ten behoeve van het sociaal domein in te dienen. Sinds 2022 is dit veel duidelijker: Op de gemeentelijke website kan een klacht ingediend worden via een klachtenformulier, maar dat kan ook via de post, de mail of telefonisch (rechtstreeks) bij de klachtencoördinator.

Doel

Het doel is om een overzichtelijk, laagdrempelig klachtenproces in te voeren voor de inwoners van Albrandswaard. Een proces waarbij de behandeling van de klachten een kans biedt om de tevredenheid van de inwoners over het sociaal domein en het vertrouwen in de gemeente structureel te verhogen en de dienstverlening te verbeteren.

Behandelwijze klachten

De klachtenbehandeling van het sociaal domein heeft een andere behandelmethodiek dan de algemene klachtenafhandeling. Voor de klachten sociaal domein is gekozen om zoveel mogelijk binnen vijf werkdagen telefonisch contact op te nemen met de inwoner om de klacht te bespreken. Het gaat tenslotte vaak om kwetsbare inwoners die ondersteuning nodig hebben vanuit de gemeente. Korte lijnen, snelle acties en één aanspreekpunt zijn van belang. Het rechtstreekse telefoonnummer van de klachtencoördinator is vermeld op de website en zo ook het rechtstreekse mailadres.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Indienen klachten.....	5
Registratie klachten.....	5
Behandelen klachten.....	6
Gemeentelijke Ombudsman.....	7
Dashboard.....	7
Geregistreerde klachten per kwartaal	8
Afhandelen klachten	9
Doorlooptijd klachten.....	10
Verbeterpunten.....	11
Conclusies	11
Nawoord	11
Bronnen	12

Inleiding

De Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022 (hierna: klachtenregeling sociaal domein) is in het belang van onze inwoners, omdat in het sociaal domein niet alleen klachten ingediend worden over de dienstverlening door de gemeente maar ook over zorgaanbieders en partners. Wij streven binnen het sociale domein naar een overzichtelijke, laagdrempelige, transparante en zorgvuldige behandeling van klachten van inwoners over gedragingen en dienstverlening bij de uitvoering van wet- en regelgeving. Dit om de tevredenheid van inwoners te verhogen en problemen in de uitvoering in het sociaal domein, in een zo vroeg mogelijk stadium, op te lossen.

De uitvoering van de wetten in het sociaal domein vindt deels plaats door de zorgaanbieders en partners van de gemeente. Doordat zij geen deel uitmaken van de gemeentelijke organisatie moeten zij op basis van de jeugdwet, de verordening wet maatschappelijk ondersteuning of een overeenkomst een klacht over de dienstverlening eerst zelf afhandelen. Als dat niet naar tevredenheid van de inwoner verloopt, heeft de gemeente aanvullend een verantwoordelijkheid om te proberen het probleem op te lossen.

In het sociaal domein zijn verschillende organisaties actief, waardoor het onoverzichtelijk kan zijn voor een inwoner waar hij terecht kan met zijn klacht. In het sociaal domein is sprake van drie typen klachten:

- Klachten over dienstverlening door de gemeente en gedragingen van een medewerker van de gemeente (bejegening);
- Klachten over dienstverlening van een zorgaanbieder (jeugdwet of Wmo) of partner van de gemeente in het sociaal domein;
- Een klacht over een zorgaanbieder of partner die terugkomt bij de gemeente omdat de zorgaanbieder of partner geen gehoor geeft aan de klacht en de inwoner hiervoor toch bij de gemeente terecht wil.

Door de mogelijke onoverzichtelijkheid is het in het sociaal domein van belang dat de inwoner één aanspreekpunt heeft binnen de gemeente als hij een klacht indient. Binnen de klachtenregeling van het sociaal domein is de klachtencoördinator dit aanspreekpunt en dan ook degene die de klacht behandelt.

Om een klacht laagdrempelig en snel op te kunnen lossen probeert de klachtencoördinator eerst om in een informeel overleg met de inwoner eruit te komen. Is dat niet mogelijk dan wordt de klacht op een formele wijze behandeld. Hierbij krijgt de inwoner in een hoorgesprek de gelegenheid om de klacht mondeling toe te lichten, van dat gesprek wordt een verslag gemaakt. Daarna neemt de klachtencoördinator een besluit over de klacht. Als de klacht gegrond is dan kan de klachtencoördinator de gemeente adviseren hoe de klacht verder te behandelen. Voor deze behandeling van klachten is met de regeling aansluiting gezocht bij de in de Algemene wet bestuursrecht wettelijk voorgeschreven procedure.

Indienen klachten

De inwoner kan op verschillende manieren een klacht indienen over het sociaal domein (dit staat op de website van de gemeente Albrandswaard vermeld):

[Klacht over gemeente, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein - Gemeente Albrandswaard](#)

- via het klachtenformulier;
- per post;
- telefonisch bij de klachtencoördinator;
- per mail naar het speciaal aangemaakte klachten mailadres.

The screenshot shows the website header for Gemeente Albrandswaard. The navigation menu includes 'Onze gemeente', 'Bestuur en organisatie', 'Direct regelen en informatie' (which is active), and 'Actueel'. There are also links for 'Contact' and 'Toegankelijkheid'. Below the header is a breadcrumb trail: 'Home > Direct regelen en informatie > Melding, klacht en bezwaar > Melden > Klacht over gemeente, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein'. The main heading is 'Klacht over gemeente, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein'. To the right, under 'Links', there is a link for 'Klachtenregeling'. Below the heading, there is a short paragraph: 'Bent u niet tevreden over maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, participatie, schuldhulp, inkomen, leerplicht, begeleiding naar werk of lokale minimaregelingen? Dan kunt u een klacht indienen.' Below this is a box with a 'DigiD' logo and the text 'Log in met DigiD. Lees meer over DigiD.' and a red button labeled 'Klacht indienen'.

In 2022 zijn in de gemeente Albrandswaard 41 klachten als volgt binnengekomen:

- 16 per e-formulier (via de site)
- 12 per mail (klachtensd@bar-organisatie.nl)
- 8 telefonisch (0180 698423)
- 4 via de post
- 1 overig

Registratie klachten

De klachten worden geregistreerd in het zaakstelsel Green Valley. Momenteel worden de zaken in Green Valley gemigreerd naar RX- Enterprise, het nieuwe zaakstelsel.

In het zaakstelsel worden de gegevens van de inwoner, de klacht met bijlagen, schriftelijke en telefonische communicatie opgeslagen zodat er een compleet dossier ontstaat. Aan de verschillende stappen in het klachtenbehandelingsproces zijn termijnen verbonden. Een klacht dient binnen zes weken behandeld te worden, een verlenging van deze termijn is mogelijk, mits de inwoner hierover geïnformeerd wordt. Na afhandeling van de klacht wordt het dossier met alle bijhorende documenten na vijf jaar vernietigd. De inwoner wordt hiervan op de hoogte gesteld.

Behandelen klachten

Nadat de klacht geregistreerd is in het klachtenregistratiesysteem, gaat er naar aanleiding van het klachtenformulier een automatische bevestiging naar de inwoner. Bij klachten die binnenkomen per post of mail, neemt de klachtencoördinator binnen vijf werkdagen telefonisch contact op met de inwoner. Lukt dit niet, dan wordt alsnog een ontvangstbevestiging gestuurd.

- Bejegeningklachten worden door de klachtencoördinator besproken met de desbetreffende teamleider alvorens in gesprek te gaan met de medewerker. Na onderzoek wordt contact opgenomen met de inwoner om de klacht verder te bespreken. De regie van deze klachten ligt bij de leidinggevende.
- Klachten over een zorgaanbieder, zoals bijvoorbeeld de vervoerscentrale of Plangroep, worden in overleg met de inwoner doorgestuurd naar de betreffende zorgaanbieder met het verzoek deze klacht in behandeling te nemen. In overleg wordt de reactie van de zorgaanbieder naar de inwoner en naar de klachtencoördinator van de gemeente gestuurd.
- Klachten over interne zaken van het sociaal domein, zoals slechte bereikbaarheid, wachtlijsten, beleid, etc. worden door de klachtencoördinator onderzocht en waar mogelijk informeel opgelost.

De klachtencoördinator neemt na afhandeling van een klacht nogmaals contact op met de inwoner om te bespreken of de klacht naar tevredenheid is behandeld. Is de klacht niet naar tevredenheid behandeld, dan kan de formele behandeling van een klacht opgestart worden en kan de inwoner in een hoorzitting gehoord worden, hier wordt een verslag van gemaakt. Een formele klachtafhandeling, met hoor en wederhoor is in Albrandswaard één maal ingezet in 2022.

Na een formele klachtbehandeling volgt een brief met daarin het besluit van de klachtencoördinator. In deze brief wordt ook verwezen naar de Nationale Ombudsman, als de inwoner niet tevreden is over de klachtafhandeling kan contact opgenomen worden met de Nationale Ombudsman.

- De bejegeningklachten worden samen met de teamleider opgepakt, het luisteren naar de inwoner, een gesprek met de werknemer en vervolgens de terugkoppeling door de teamleider of klachtencoördinator lost vaak de klachten op.
- De samenwerking met de zorgaanbieders is goed, de klachten worden in overleg met de inwoners gedeeld met de zorgaanbieders. Na behandeling door de zorgaanbieder wordt er door de klachtencoördinator nogmaals contact opgenomen met de inwoner. Het gaat hier vooral om klachten over vervoer en inzet van huishoudelijke hulp.
- De klachten over de interne zaken kunnen vaak snel en doeltreffend opgelost worden. Hierbij kan gedacht worden aan te lange wachttijden, niet teruggebeld worden, geen contact kunnen krijgen.

Gemeentelijke Ombudsman

Inwoners kunnen zich als ze niet tevreden zijn over de klachtafhandeling melden bij de Ombudsman. Per 1 maart 2022 is Mevrouw M. van den Anker de ombudsman Rotterdam-Rijnmond. Zij vindt het belangrijk het vertrouwen te herstellen als er iets niet goed gaat tussen inwoners en hun gemeente. De visie van Mevrouw Van den Anker is problemen aankaarten voordat er klachten liggen.

Mevrouw Van den Anker kijkt ook of inwoners niet verdwalen in een jungle van loketten en regels bij de gemeente. Dit noemt zij systeemgeweld en hier vraagt zij aandacht voor. Inwoners kunnen hierdoor in de problemen komen geeft zij aan. Bijvoorbeeld als overheden naar elkaar verwijzen of acties niet afstemmen met andere organisaties. Door dit soort problemen kunnen inwoners (geestelijk, lichamelijk, maatschappelijk of financieel) aan de grond komen. (*Marianne van den Anker - Ombudsman Rotterdam-Rijnmond ORR, 2023*).

In 2022 heeft na een klachtbehandeling één inwoner zich gemeld bij de Gemeentelijke Ombudsman.

Dashboard

Vanuit de registratie in Green Valley zijn de klachten inzichtelijk gemaakt in het klachten dashboard. Hierin is terug te zien hoeveel klachten er bij de gemeente zijn binnengekomen, voor welke afdeling deze klacht is, of de klacht gegrond of ongegrond is. Dit dashboard is nog volop in ontwikkeling.

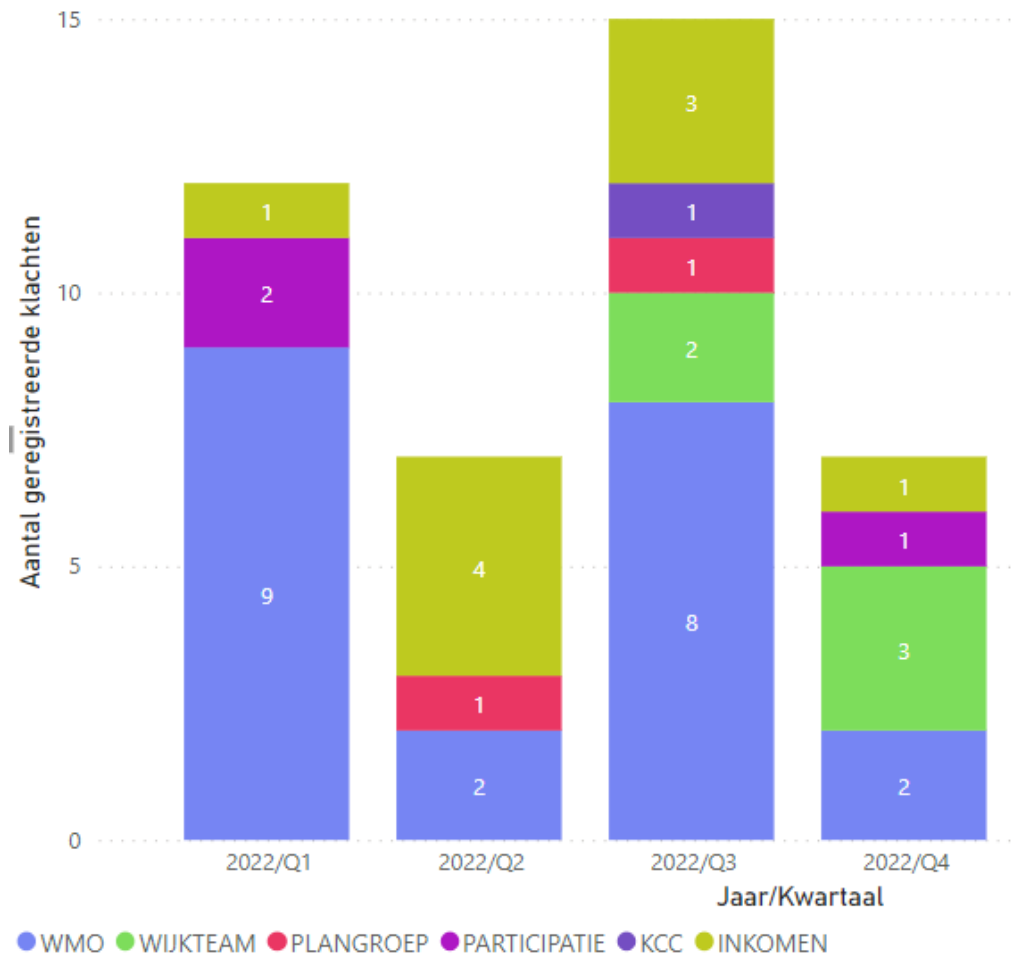
In 2022 zijn in de gemeente Albrandswaard 41 klachten binnengekomen. Hieronder een overzicht van de onderwerpen:

Onderwerp klacht	aantal
Wmo	21
Inkomen	9
Wijkteam	5
Participatie	3
Plangroep	2
KCC	1

Nadere verklaring van de bovenstaand overzicht:

- Het aantal klachten over de Wmo is het hoogst; deze klachten gaan niet alleen over Wmo voorzieningen maar ook over leerlingenvervoer en gehandicapten parkeerkaarten of plaatsen;
- De klachten over Inkomen waren voornamelijk over de energietoeslag.

Geregistreeerde klachten per kwartaal

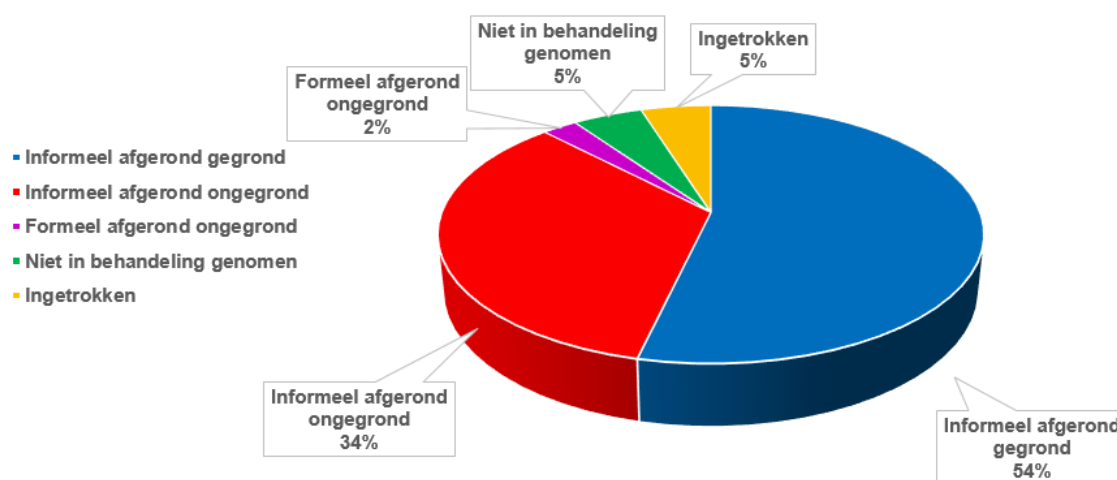


- De Wmo klachten verschillen per kwartaal, de onderwerpen zijn naast de wachttijden en de Wmo voorzieningen ook het leerlingenvervoer en de gehandicaptenparkeerkaarten en -plaatsen.

Afhandelen klachten

Nadat de klacht is onderzocht en een besluit is genomen, wordt dit teruggekoppeld aan de inwoner. Bij voorkeur is deze terugkoppeling telefonisch. Eventuele vragen kunnen direct besproken worden en indien nodig kunnen afspraken gemaakt worden. In overleg wordt de klacht schriftelijk afgesloten.

Klachten kunnen gegrond of ongegrond zijn, ook worden sommige klachten buiten behandeling gesteld na onderzoek of niet in behandeling genomen. Dit kan gaan om klachten die worden ingediend door niet bewoners van de gemeente Albrandswaard of de gebeurtenis waar de klacht over gaat heeft langer dan één jaar geleden plaatsgevonden. Dit laatste is vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht.



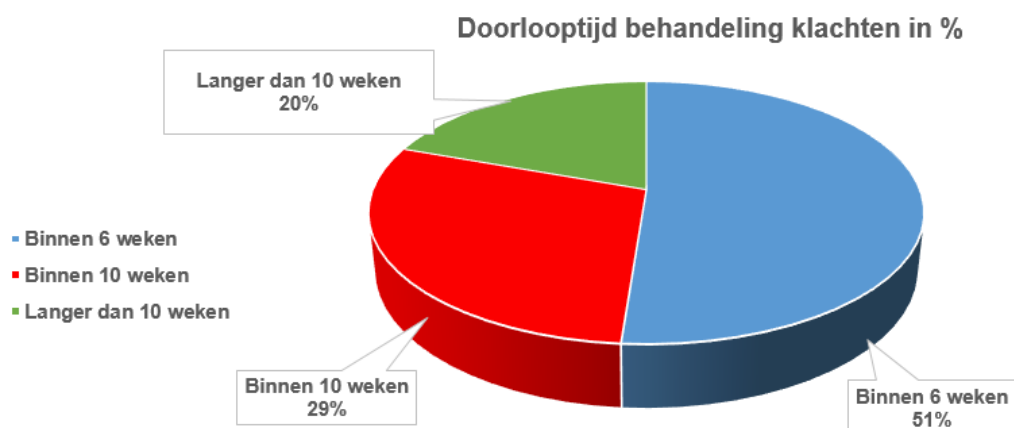
Resultaat afhandeling klachten	aantal
Niet in behandeling genomen	2
Formeel afgehandeld ongegrond	1
Informeel afgehandeld gegrond	21
Informeel afgehandeld ongegrond	14
In behandeling	1
Ingetrokken	2

De gegronde klachten hebben vooral te maken met het niet nakomen van afspraken, miscommunicatie en minder goede bereikbaarheid. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt hebben ook de zorgpartners problemen gehad om de juiste zorg te kunnen leveren. Voor wat betreft de wachttijden voor Wmo en Jeugd aanvragen zal tussentijds informeren al veel teleurstelling en boosheid wegnemen bij de inwoners.

Naar aanleiding van een gegronde klacht is de doorbraakmethode gebruikt om de inwoner te ondersteunen. Met de doorbraakmethode gaan verschillende disciplines in overleg om binnen de kaders van de diverse wetten een maatwerkoplossing te vinden.

Doorlooptijd klachten

In de klachtenregeling is vastgelegd dat de wettelijke behandeltermijn zes weken bedraagt. Dit wordt gecommuniceerd naar de inwoner, als zaken verder uitgezocht moeten worden kan deze termijn in overleg met de inwoner verlengd worden naar tien weken. De langer lopende klachten zijn met name de klachten over Plangroep.



Doorlooptijd behandeling klachten		
Binnen 6 weken	(minder 42 dagen)	21
Binnen 10 weken	(tussen 42 en 70 dagen)	12
Langer dan 10 weken	(langer dan 70 dagen)	8

Als klachten de formele fase van de klachtbehandeling in gaan en inwoners uitgenodigd worden voor een gesprek, dan wordt de doorlooptijd langer.

Verbeterpunten

- Duidelijk opnemen in de klachtenregeling dat een voorwaarde bij afhandeling van klachten een telefonisch of fysiek gesprek is, dit om te voorkomen dat misverstanden ontstaan;
- Op het e-formulier de geboortedatum laten invullen; dit maakt het opzoeken van klantgegevens in Suite (registratiesysteem) eenvoudiger maar ook het melden van een klacht bij een zorgaanbieder of partner;
- Na indiening van een klacht via een e-formulier krijgt de inwoner geen kopie van zijn klacht, er wordt bij I-services onderzocht of bij de ontvangstbevestiging een weergave van de klacht meegestuurd kan worden.

Conclusies

- De klachtenregeling sociaal domein voldoet aan een behoefte van de inwoners. Bij het tot stand komen van de regeling was de prognose BAR breed 60 klachten, vorig jaar zijn echter over de drie gemeenten meer dan 200 klachten binnen gekomen;
- Het is goed dat de klachtencoördinator met naam en rechtstreeks telefoonnummer op de gemeentelijke website vermeld staat. Inwoners vinden het fijn om direct in contact te kunnen komen. Na afhandeling van de klacht nemen inwoners bij vragen makkelijk contact op en worden verdere klachten voorkomen;
- In de eerste helft van het jaar was er onderbezetting op het KCC, inwoners klaagden over de lange wachttijden, het niet in contact kunnen komen met de gemeente;
- Door de huidige werkwijze van klachtenbehandeling zijn er korte lijnen met de uitvoering, contractbeheer, team kwaliteit en team beleid;
- Inwoners die eerder een klacht ingediend hebben, nemen makkelijker contact op met de klachtencoördinator en zo wordt regelmatig voorkomen dat een nieuwe klacht wordt ingediend;
- Deze procedure, het makkelijk in contact komen met de klachtencoördinator, maakt het voor de (kwetsbare) inwoner laagdrempelig en wordt door hen zeer gewaardeerd;
- Inwoners willen gehoord worden, serieus genomen worden en zij willen begrijpen waarom bepaalde besluiten genomen worden;
- Ook als er nog geen concrete antwoorden zijn, is het goed de inwoner tussentijds te informeren;
- Goed te luisteren, de vraag achter de vraag te stellen, van mens tot mens te communiceren, doen wat nodig is en nazorg te leveren door later nogmaals terug te bellen.

Nawoord

Onze professionals in de uitvoering verrichten maatwerk binnen de kaders van de wet en regelgeving. Dat de inwonerverwachting niet altijd wordt waargemaakt is een feit. Door in gesprek te gaan met de inwoner, open en transparant te communiceren en uit te leggen waarom er keuzen gemaakt zijn, worden de meeste klachten opgelost. Het is belangrijk dat je als inwoner gehoord wordt en dat klachten serieus genomen worden.

Bronnen

Albrandswaard. (2022, 1 januari). *Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022*. Lokale wet- en regelgeving. <https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR666487>

Algemene wet bestuursrecht. (2023, 16 mei). wetten.overheid.nl.

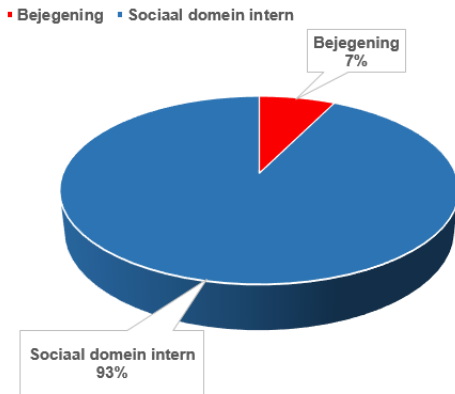
Marianne van den Anker - Ombudsman Rotterdam-Rijnmond ORR. (2023, 2 maart). Ombudsman Rotterdam-Rijnmond ORR. <https://orr.nl/marianne-van-den-anker/>

KLACHTEN SOCIAAL DOMEIN IN BEELD 2022

KLACHTEN

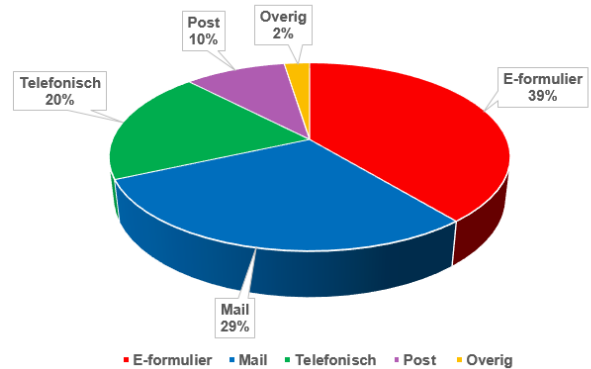
Aantal klachten

Bejegening: 3 klachten
 Sociaal domein: 38 klachten



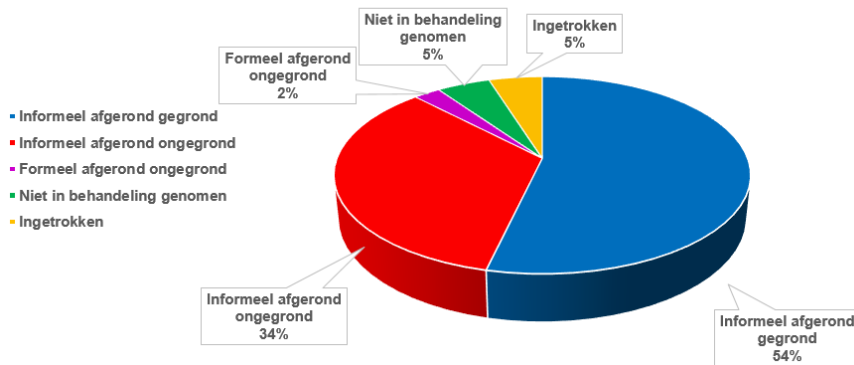
Aanlevering klachten

E-formulier: 16 klachten
 Mail: 12 klachten
 Telefonisch: 8 klachten
 Post: 4 klachten
 Overig: 1 klachten



Afhandeling klachten

Informeel afgerond gegrond	22 klachten
Informeel afgerond ongegrond	14 klachten
Formeel afgerond ongegrond	1 klachten
Niet in behandeling genomen	2 klachten
Ingetrokken	2 klachten



AFHANDELING

Top 5 onderwerpen

1. Wmo
2. Inkomen
3. Wijkteam Albrandswaard
4. Participatie
5. Plangroep

Conclusie

- Klachtenregeling voldoet aan behoefte
- Positief dat klachtencoördinator rechtstreeks bereikbaar is
- Korte lijnen met uitvoering, beleid, kwaliteit en contractbeheer
- Goed contact met zorgaanbieders en partners

JAARBEELD