

Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard
p/a de griffie

Uw brief van:

Uw kenmerk:

Bijlage(n): 2

Ons kenmerk: 366632

Contact: Bo Zomerdijk

Doorkiesnummer: 0105030590

E-mailadres: b.zomerdijk@bar-organisatie.nl

Datum: 13 juli 2021

Betreft: Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

Geachte raadsleden,

Inleiding

Op 13 juli jl. is de klachtenregeling sociaal domein vastgesteld. Hierdoor is er een speciale uitvoeringsregeling voor het sociaal domein.

In deze brief willen we u informeren over het doel van de klachtenregeling sociaal domein, de adviezen van de adviesraad en het vervolg.

Doel klachtenregeling sociaal domein

De Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022 (hierna: klachtenregeling sociaal domein) is in 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 naar een overzichtelijke, laagdrempelige, transparante en zorgvuldige behandeling van klachten over gedragingen en dienstverlening voor burgers bij de uitvoering van wet- en regelgeving in het sociaal domein. Dit om de tevredenheid van burgers 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 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 burger gaat, heeft de gemeente aanvullend een verantwoordelijkheid om te proberen het probleem op te lossen.

Voor het verbeteren van de dienstverlening aan burgers in het sociaal domein worden klachten geanalyseerd, waarbij indien nodig aanpassingen worden gedaan in het reguliere proces.

Adviezen MAA

De concept klachtenregeling sociaal domein is ter advisering aan de MAA voorgelegd. Wij hebben op 11 juni jl. het positieve advies met enige opmerkingen ontvangen. De antwoordbrief op het advies zijn gevoegd als bijlage.

Vervolg

De klachtenregeling sociaal domein treedt in werking op 1 januari aanstaande, omdat de klachtenregeling nog moet worden geïmplementeerd. Wij vinden het belangrijk dat een goede klachtenregeling bijdraagt aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers in het sociaal domein. Daarom zal een half jaar na de inwerkingtreding van de klachtenregeling sociaal domein het klachtenproces worden geëvalueerd. Wij zullen de adviezenraden en u informeren over deze evaluatie. Verder is in de regeling voorzien dat de klachtencoördinator jaarlijks een jaarverslag zal uitbrengen, dat ook met u zal worden gedeeld.

Bijlage:

- Beantwoording advies MAA
- Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Jolanda de Witte

T.a.v. de voorzitter
van het MAA

Uw brief van: 11 juni 2021

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Ons kenmerk: 366632

Contact: Bo Zomerdijk

Doorkiesnummer: 0105030590

E-mailadres: b.zomerdijk@bar-organisatie.nl

Datum:

Betreft: Beantwoording advies Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

Geachte voorzitter van het MAA,

Op 11 juni jl. ontvingen wij uw advies over de Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022. Wij danken u voor het uitgebrachte advies. Met deze antwoordbrief geven wij een reactie op uw uitgebrachte advies.

Inleiding

In een interview op 29 april 2021 in het programma Nieuwsuur zei Reinier van Zutphen, de nationale ombudsman het volgende over de verhouding burgers en overheid :

..... de rode lijn in alles is toch de machtige overheid, die de burger niet meer ziet als iemand die recht heeft op een behoorlijke behandeling. De behoorlijkheid is een belangrijk woord.

Die is kwijt geraakt en de burger is daar de dupe van geworden.

De burger wordt gezien als een klant nog eerder dan een burger, die door de overheid geholpen moet worden. De burger is er voor de overheid en niet anders om. Dit is een hele belangrijke zaak.

Dit is kwijtgeraakt. De mensen zijn op afstand gekomen. Het contact tussen de overheid en de burgers is definitief verloren.

Dit heeft heel veel te maken met vertrouwen. De overheid is de burger gaan zien als iemand die moet worden gewantrouwd.

Waarvan je niet onmiddellijk zegt : Ik ga voor je aan de slag, maar waar je eerst vragen gaat stellen voor je aan de slag gaat.

Het heeft volgens mij te maken met de gedachte, dat iedereen gezien wordt als een potentiële fraudeur.

Ik heb al meer dan eens gezegd dat het mensbeeld van de overheid echt moet veranderen.

..... mensen lopen stuk op de uitvoering van de overheid. Het gaat er om dat de manier waarop we met z'n allen zeggen : Zo gaan we de burger beter behandelen.

..... vraag aan de ambtenaren hoe ze een verandering van omgang met de burger willen bewerkstelligen. Werk niet alleen maar vanuit misplaatste vooronderstellingen en veel te harde regels en wetten.

De leden van de Adviesraad onderschrijven de uitspraken, die in bovenstaand interview zijn gemaakt. Al bij meerdere adviezen hebben wij er op gewezen, dat de gemeente klantvriendelijker en opener naar de burger moet zijn.

De Adviesraad wil benadrukken, dat voor ons heel belangrijk is hoe de route is bij het indienen van een klacht.

Onze prioriteit is dit alles te voorkomen.

In het eerste stadium moet de gemeente er alles aan gelegen zijn de eventuele klacht te voorkomen door met de klager/klaagster in gesprek te gaan. Dit achten wij een zeer essentiële stap. Het laten uitmonden in een formele klacht is volgens de Adviesraad “not done”. Dat geeft bij de klager/klaagster veel stress en de warme relatie met de gemeente is dan waarschijnlijk ook afgelopen.

Onze adviezen

Bij het nalezen van het concept concluderen wij, dat de gemeentelijke overheid er alles aan heeft gedaan een klachtenregeling Sociaal Domein neer te zetten, die voortvloeit uit de bestaande klachtenregeling.

Toch heeft de Adviesraad nog een aantal taalkundige, maar zeker ook een flink aantal inhoudelijke opmerkingen, waarvan wij menen dat deze in het concept verandering behoeven :

Reactie:

Tekstuele aanpassingen zijn waar nodig aangebracht. Met dank aan de adviescommissie voor het kritisch meelesen.

- *Waarom wordt in de aanhef zowel “de burgemeester” als “de burgemeester en wethouders” genoemd. Dit lijkt dubbel voor wat de burgemeester betreft, of zijn het 2 verschillende groepen ambtenaren?*

Reactie:

Het betreffen verschillende organen met aparte bevoegdheden.

- *In deze tijd past een opmerking zoals: onder klager kan zowel verstaan worden “klager als klaagster”, “bij gebruik van hij worden zowel hij, zij als onzijdig bedoeld”.*

Reactie:

Inwoner en klager zijn mannelijk, vrouwelijk en onzijdig bedoeld.

- *artikel 1. lid i : waarom “klachtencoördinator” en niet “klachtenfunctionaris”?*

Reactie:

Met het woord “coördinator” is de wat actievere rol van de klachtencoördinator tot uitdrukking gebracht.

- *artikel 1, lid k: “het bureau dat”, in plaats van “die”.*

- *artikel 1, lid m: partner: door de gemeente gecontracteerde partner(s) in het sociaal domein.*
- *artikel 1, lid n: zorgaanbieder(s), aanbieder(s).*
- *artikel 2, lid 1: er wordt een onderscheid gemaakt naar het verloop van de verschillende klachten, waarbij niet hier duidelijk gemaakt wordt wat de betekenis hiervan is. Hier past mogelijk een verwijzing naar artikel 3, hoewel dit artikel 3 niet ingaat op “Klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder/partner”.*

Reactie:

Het verloop van de verschillende klachten is vervangen door ‘de wijze van behandeling’.

- *artikel 2, lid 2: “Deze klachten hebben betrekking op het proces en de inhoud”*
- *artikel 3, lid 1, sub a: dus de klager moet zich richten tot “het bestuursorgaan”= de burgemeester en/of het college van burgemeester en wethouders (H 1, art 1, lid b). Het is duidelijker en meer voor de hand liggend wanneer de klager zich tot de klachtencoördinator kan richten. Zie ook art 4, lid 3. De gemeente-medewerker(s) met wie een probleem ontstaat wat leidt tot een klacht, dient / dienen te wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen, en hoe de procedure is.*

Reactie:

‘Het bestuursorgaan’ is vervangen door ‘de gemeente’.

- *Het verschil tussen “informeel” en “formeel” wordt hier niet duidelijk: verwijzingen maken naar de artikelen 9, 10 en 11.*

Reactie:

Artikel 3 betreft een algemene bepaling die uitlegt dat er een informele en formele behandeling van een klacht mogelijk is. Verwijzen heeft geen toegevoegde waarde.

- *Bij artikel 2.4 mist de Adviesraad ,waar men terecht kan als een klacht over de zorgaanbieder/partner niet naar tevredenheid is opgelost.*

Reactie:

De ombudsman is niet bevoegd om klachten te behandelen over de zorgaanbieder/partner. Daarom is in deze klachtenregeling ingericht dat degene bij de gemeente terecht kan.

- *In artikel 4 staat dat “de door of namens het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Bar-organisatie als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze regeling aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator”. Voor de klager moet het duidelijk zijn dat de klachtencoördinator aangesteld is door het bestuur van BAR. Dus dat er enige mate van onpartijdigheid is. Enerzijds is het goed dat de klachtencoördinator op de hoogte is van het reilen en zeilen van het gemeentelijk apparaat, en zelfs werkzaam is bij de gemeente (bij een parttime aanstelling als klachtencoördinator). Anderzijds is de kans groot op een verkeerde uitstraling naar de klager (“slager keurt zijn eigen vlees”), op belangenverstrengeling en/of een loyaliteitsconflict.*

Sowieso dient er altijd een klachtencoördinator (of een plaatsvervanger) beschikbaar te zijn.

Afhankelijk van het aantal klachten, kan gekozen worden voor meerdere klachtencoördinatoren, al dan niet parttime.

Wij adviseren hier over te gaan tot het benoemen van een onafhankelijke klachtencoördinator, alsmede een plaatsvervanger

Reactie:

De klachtencoördinator zal los komen te staan van de uitvoering. Daardoor zal de klachtencoördinator in staat zijn om zijn rol met de benodigde distantie te kunnen vervullen.

- *In artikel 4.3: wie heeft toegang tot het hier genoemde zaaksysteem? Elke medewerker van de gemeente?*

Reactie:

Nee, in beginsel zullen alleen de klachtencoördinator, de vervanger van de klachtencoördinator en diens leidinggevenden inzage en schrijfbevoegdheid hebben. De teamleider van de beklaagde kan de klacht wel inzien, maar heeft geen schrijfbevoegdheid.

- *In artikel 4.4 lijkt het ons beter om een dergelijke klacht door te verwijzen naar de Gemeentelijke ombudsman*

Reactie:

De Gemeentelijke ombudsman is enkel bevoegd om de klacht te behandelen indien de klacht in eerste instantie door de gemeente zelf is behandeld.

- *In artikel 5 staat te lezen wat de klacht moet bevatten om in behandeling te worden genomen. De leden van de Adviesraad vragen zich af, of degene die een klacht indient hiervan ook op de hoogte is.*

Wij adviseren duidelijk vast te leggen waaraan de inhoud van een klacht moet voldoen om in behandeling te worden genomen.

Reactie:

In de klachtenregeling is opgenomen waaraan de inhoud van een klacht moet voldoen (artikel 5). De klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022 is openbaar. Ook bij het invullen van



het klachtenformulier moet de klager verschillende stappen doorlopen. Als de klacht nog onvolledig of onduidelijk is, dan kan de klachtencoördinator in correspondentie na ontvangst van de klacht verzoeken om nadere informatie te ontvangen.

- *In artikel 5.3 staat, dat er wordt verwezen naar het klachtenformulier op de gemeentelijke website, maar wat als die persoon in kwestie niet zo digitaal vaardig is, geen digitale media tot zijn beschikking heeft of dit wellicht niet wil erkennen ?*

De Adviesraad adviseert om ook duidelijk aan te geven hoe men een klacht kan indienen via andere kanalen.

Reactie:

Op de gemeentelijke website zullen de diverse kanalen (mondeling, schriftelijk en digitaal) worden vermeld.

- *In artikel 5.5 wordt gesproken over de mensen, die een klacht indienen en de Nederlandse taal niet machtig zijn en waarbij een eventuele cliëntenondersteuner hun taal niet spreekt.*

Een klacht kan alleen in het Nederlands worden ingediend of uit een andere taal worden vertaald.

De Adviesraad adviseert ervoor zorg te dragen, dat ook klagers met een andere taalachtergrond worden geholpen en dat eventuele vertaalkosten niet op rekening van de klagers komen.

Reactie:

De klachtenregeling is een laagdrempelige regeling waarbij een officiële vertaling niet nodig is. Vaak kan met hulp van een cliëntondersteuner, familie of een kennis de inhoud van een klacht adequaat worden weergegeven.

- *In artikel 7.4 wordt gewezen de mogelijkheid van cliëntenondersteuning. Hoort dit artikel niet gerangschikt te worden onder art 5, na lid 1.*

Wij adviseren de mogelijkheid van cliëntenondersteuning duidelijk vooraf bij aanmelding al te vermelden.

Reactie:

Op de website zal worden weergegeven dat indien iemand een klacht in wil dienen hij daarvoor een beroep kan doen op cliëntondersteuning. De klachtencoördinator kan pas wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning nadat de klacht is ontvangen.

- *In artikel 8 worden alle gronden genoemd die de behandeling van een klacht ongegrond verklaren.*

In artikel 8.3 staat niet duidelijk omschreven op welke wijze en met welke argumenten de klager wordt geïnformeerd.

Wij adviseren in de regeling op te nemen dat de klager de argumenten van de afwijzing met alle tegen argumenten en in begrijpelijk Nederlands dient te ontvangen.

Reactie:

Als de klachtencoördinator beslist om de klacht niet te behandelen op grond van een bepaling in artikel 8 lid 1, wordt dit door de klachtencoördinator in begrijpelijk Nederlands gemotiveerd. Het beleid van de gemeente is om de brieven in zo begrijpelijk mogelijk Nederlands te schrijven.

- *In artikel 9 staat niet duidelijk omschreven hoe wordt dit vastgelegd?*

Reactie:

Indien de klacht na de informele behandeling is opgelost, ontvangt de klager een brief of mail waarin staat welke afspraken eventueel met hem zijn gemaakt.

- Wie heeft toegang (inzage of schrijfbevoegdheid) in het klachtendossier?

Reactie:

In beginsel zullen alleen de klachtencoördinator, de vervanger van de klachtencoördinator en diens leidinggevend inzage en schrijfbevoegdheid hebben. De teamleider van de beklaagde kan de klacht wel inzien, maar heeft geen schrijfbevoegdheid.

- *In artikel 10.2 wordt een termijn van 14 dagen genoemd voor het aanleveren van gegevens. Deze termijn kan soms te kort zijn; zeker als er bij derden informatie moet worden opgevraagd (denk rondom de Kerstperiode). Het is van belang dat deze termijn op verzoek van de klager kan worden verlengd. Hierbij moet de klager wel worden geïnformeerd dat dit consequenties heeft voor de termijn van afhandeling.*

De Adviesraad adviseert duidelijk te vermelden, wat eventuele consequenties zijn.

Reactie:

In onderling overleg tussen de klager en de klachtencoördinator kan van de termijn van veertien dagen worden afgeweken. In de correspondentie met de klager wordt vermeld dat de consequentie van het niet tijdig aanleveren van stukken is dat de behandeling van de klacht wordt afgesloten.

Bij alle genoemde termijnen gaan wij ervan uit, dat er snel en adequaat (binnen 24 uur of 2 a 3 werkdagen) wordt gehandeld als het noodzakelijk is.

Reactie:

Als er sprake is van urgentie, dan zal de klachtencoördinator naar bevind van zaken handelen.



- *In artikel 11.3 staat vermeld, dat van het horen een verslag wordt gemaakt. Voor wie is dat verslag en krijgt de klager gelegenheid het te zien? Is het geschreven door de klachten coördinator en zijn zienswijze en krijgt de klager de mogelijkheid zijn/haar goedkeuring eraan te geven?*
Wij adviseren dat de klager het verslag ter inzage krijgt en de gelegenheid krijgt zijn/ haar zienswijze er in te laten opnemen.

Reactie:

Het verslag wordt gemaakt door de klachtencoördinator na het hoorgesprek. Het verslag is geen notulen, het is enkel een weergave van het gesprek. Het verslag is voor klager en beklagde. Het verslag wordt bij de afdoening van de klacht bijgevoegd.

- *Hetgeen in ovengenoemd artikel 11 hierboven staat omschreven, vinden wij ook van toepassing op artikel 17.*

Reactie:

Zie reactie op artikel 11.

- *artikel 12, lid 1, 4 en 5: waarom zou de klachtencoördinator dit namens het bestuursorgaan moeten doen? Dit geeft de klager gemakkelijk de indruk van partijdigheid van de klachtencoördinator*

Reactie:

"Het bestuursorgaan" is vervangen door "de gemeente". Dat laat onverlet dat de klachtencoördinator onder verantwoordelijkheid van het college handelt.

- *artikel 14.3: verwijzing naar artikel 16: waarschijnlijk wordt bedoeld verwijzing naar artikelen 15, 16, 17 en 18. Verwijzing naar artikel 21 wordt artikel 19.*

- *In artikel 20 is het is niet duidelijk hoe de communicatie tussen de klachtencoördinator en het bestuursorgaan verloopt: alleen met het bestuursorgaan van de gemeente Albrandswaard? Rapporteert de klachtencoördinator 1x per jaar (zie art 20, lid 2) of vaker? Is daarvoor een termijn, bijv. maandelijks? Of na een relevante of belangrijke klacht?*

Er wordt gesproken over het jaarverslag van de behandelde klachten. Helaas wordt er alleen gesproken over de formeel in behandeling genomen klachten.

De Adviesraad adviseert in het jaarverslag melding te maken van alle klachten en deze in dat verslag uit te splitsen in informeel en formeel behandelde zaken. Hieruit kan dan de conclusie worden getrokken hoe de verhouding tussen deze twee typen is ; hoe de afhandeling is geweest en wat de gemeente er aan doet om te zorgen dat de burgers zich goed gehoord voelen.

De Adviesraad is er veel aangelegen dat de burger niet wordt gezien als een klant maar als een burger, die door de overheid geholpen moet worden.

Dit zal dan de relatie gemeente versus burger aanzienlijk verbeteren en de wederzijdse achterdocht wegnemen.

Reactie:

De klachtencoördinator brengt een jaarverslag uit aan de burgemeester en het college. In het jaarverslag worden alle klachten die zijn ingediend opgenomen. Om verwarring hierover te voorkomen is in lid 3 het woord "formeel" uit de klachtenregeling gehaald.

- *artikel 20.4 : waar wordt dit gepubliceerd? Openbaarheid is belangrijk, privacy mag daarbij niet geschonden worden.*

Reactie:

Het jaarverslag wordt op de gemeentelijke website geplaatst. Desgevraagd ligt het jaarverslag ter inzage.

- *De duur van een klachtbehandeling kan een hele tijd in beslag nemen, tenzij je er in die informele fase uitkomt met elkaar. Is er een uiterste termijn, waarbinnen de procedure moet zijn afgehandeld ?*

De Adviesraad vraagt zich af of er binnen de BAR organisatie voldoende capaciteit beschikbaar is om dit te realiseren.

Reactie:

In beginsel is de uiterste termijn tien weken. Vooralsnog in het aantal klachten binnen het sociaal domein beperkt.

- *Wanneer er sprake is van een klacht op grond van de Jeugdwet, wordt de klacht door de klachtencoördinator naar de Kinderombudsman doorgestuurd. Wordt hiermee de gemeentelijke Kinderombudsman bedoeld?*

Reactie:

Ja, hiermee wordt de gemeentelijke Kinderombudsman bedoeld.

- *Er zou bij jeugd geen sprake moeten zijn van verjaring van een klacht. Het kan bij jeugd om zulke zware klachten gaan met ook zware gevolgen voor de jeugdigen dat het belang van de jeugdige leidend moet zijn. En een mogelijke herhaling moet voorkomen worden.*

Reactie:

Klachten zijn er voor het oplossen van directe problemen die de burger ervaart. Door tijdsverloop is het in de praktijk lastig om daar nog iets aan te doen.

- *De klachtencoördinator dient de dienstverlenende zorgaanbieder/ partner een reactie te vragen: is er een klacht ingediend? Wat was de aard en inhoud van de klacht? Hoe is op deze klacht gereageerd? Dit dient vastgelegd te worden in het digitale dossier van de klachtencoördinator, ook als hierop geen reactie komt.*



Reactie:

De zorgaanbieder/partner dient na een week na afhandeling van de klacht over het bereikte resultaat een terugkoppeling te doen aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal de bovengenoemde gegevens vastleggen in het dossier.

- *Welke termijn heeft een zorgaanbieder om een klacht af te handelen?*

Reactie:

Er is geen algemeen antwoord mogelijk, omdat in de Jeugdwet en de wmo dit aan de zorgaanbieders zelf is overgelaten (zie bijvoorbeeld artikel 4.1 lid 2 sub c van de Jeugdwet).

Tot slot willen wij u nogmaals hartelijk danken voor het uitbrengen van uw advies.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte

Besluit van het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Albrandswaard houdende de regels omtrent de klachtenbehandeling sociaal domein (klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022)

Het college van burgemeester en wethouders en de burgemeester van de gemeente Albrandswaard; ieder voor zover het zijn bevoegdheden betreft;

Overwegende, dat het gewenst is over elk gemeentelijk handelen (gedragingen, processen en hulp- en dienstverlening) en het handelen van een door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder of partner in het sociaal domein een regeling voor de behandeling van deze klachten in het leven te roepen:

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, de Klachtenregeling gemeente Albrandswaard 2020, de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning Albrandswaard 2019 en de verordening Jeugdhulp Albrandswaard 2019;

Besluiten vast te stellen de:

Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders;
- c. Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie: de gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk werken samen in de Gemeenschappelijke Regeling BAR-organisatie;
- d. beklaagde: de persoon of de organisatie op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- e. gedraging: het in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijk persoon handelen of nalaten te handelen door een bestuursorgaan, zorgaanbieder of partner in het sociaal domein;
- f. klager: inwoner van de gemeente Albrandswaard die een klacht indient;
- g. klacht: elke mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid over gedragingen en hulp- en dienstverlening in het sociaal domein waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Het kan gaan om het handelen van de gemeente zelf of het handelen van een zorgaanbieder of een partner waarmee de gemeente een contract heeft gesloten bij uitvoering van wet- en regelgeving in het sociaal domein;
- h. klachtafdoening: de procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 Awb);
- i. klachtencoördinator: degene die, namens het bestuursorgaan, belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht;
- j. gemeentelijke ombudsman: het bureau van de gemeentelijke ombudsman in Rotterdam en omgeving die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht;
- k. gemeentelijke kinderombudsman: het bureau van de gemeentelijke kinderombudsman in Rotterdam dat als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht;
- l. sociaal domein: hieronder wordt verstaan de gebieden van jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, Participatiewet, Wet sociale werkvoorziening, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Inburgeringswet, lokale minimaregelingen en/of de hulp- en dienstverlening van een gecontracteerde zorgaanbieder c.q. partner;
- m. partner: door de gemeente gecontracteerde partner(s) in het sociaal domein;

n. zorgaanbieder: door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieder(s) die zorg in natura in ondersteuning aanbieden in de zin van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en door de gemeente gecontracteerde aanbieder(s) van jeugdhulp in natura in de zin van de Jeugdwet.

o. cliëntondersteuning: onafhankelijk ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke hulp- en dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Een ieder heeft het recht om een klacht bij de gemeente in te dienen over het sociaal domein, waarbij de wijze van behandeling van de klachten verschilt betreffende:

- Klachten over de gedragingen van een ambtenaar van de gemeente of hulp- en dienstverlening door de gemeente;
- Klachten over de hulp- en dienstverlening van een zorgaanbieder/partner;
- Klachten over de hulp- en dienstverlening van een zorgaanbieder/partner die terugkomen.

2. De klachtenprocedure in het sociaal domein beslaat het hele spectrum van het gemeentelijk handelen en hulp- en dienstverlening in het sociaal domein: van het eerste contact met de gemeente tot en met de levering van voorzieningen, hulp en ondersteuning. Het betreffen klachten die betrekking hebben op het handelen van de gemeente en de hulp- en dienstverlening van gecontracteerde zorgaanbieders en partners. Deze klachten hebben betrekking op het proces en de inhoud.

3. Het uitgangspunt is een laagdrempelige en duidelijke afhandeling van klachten in het sociaal domein. Het klachtenproces, waarbij inzicht verkregen wordt in de aard en omvang van klachten, wordt benut als een van de middelen voor verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. Inzicht in de aard en omvang van de klachten is essentieel voor het kunnen sturen op naleving van contractuele eisen.

4. Indien een klacht over het gedrag van een medewerker van de gemeente of hulp- en dienstverlening door de gemeente niet tot tevredenheid van een klager is opgelost, kan deze klager zich wenden tot de gemeentelijke ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman. De klager wordt gewezen op deze mogelijkheid.

Artikel 3 Fasering

1. De klachtenbehandeling bij klachten over gedragingen van een ambtenaar van de gemeente of hulp- en dienstverlening door de gemeente kent drie fasen (sub a, b en c), en de klachtenbehandeling bij klachten over de hulp- en dienstverlening van een zorgaanbieder/partner die terugkomen kent twee fasen (sub a en b):

a. *Informeel behandeling:*

Nadat iemand een klacht bij de gemeente heeft ingediend, wordt door de klachtencoördinator getracht de klacht binnen een termijn van twee weken vanaf het moment van ontvangst van de klacht op te lossen naar tevredenheid van de klager. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtencoördinator voor een formele behandeling, indien de klacht niet op informele wijze is opgelost.

b. *Formele behandeling in eerste instantie:*

Indien de klacht na informele behandeling niet is opgelost, vindt formele behandeling van de klacht plaats. Een ingediende klacht wordt behandeld overeenkomstig de bepalingen van afdeling 9.1.2. van de Awb en met inachtneming van de bepalingen van deze klachtenregeling.

c. *Formele behandeling in tweede instantie:*

Indien de klager bij klachten over gedragingen van een ambtenaar of de hulp- en

dienstverlening van de gemeente niet tevreden is met de uitkomst van de formele behandeling van de klacht in eerste instantie, kan hij vervolgens zijn klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman of de gemeentelijke kinderombudsman.

2. Deze regeling heeft uitsluitend betrekking op de fasen a en b van het vorige lid.

Artikel 4 De klachtencoördinator

1. De door of namens het dagelijks bestuur van de Gemeenschappelijke Regeling Bar-organisatie als klachtencoördinator aangewezen functionarissen worden voor deze regeling aangewezen als klachtencoördinator respectievelijk plaatsvervangend klachtencoördinator.
2. De klachtencoördinator ziet erop toe dat de behandeling van de klacht conform de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Awb en het bepaalde in deze regeling plaatsvindt.
3. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator via registratie in het zaaksysteem.
4. De klachtencoördinator handelt de klacht af, tenzij deze zelf het onderwerp van de klacht is, in welk geval de behandeling van de klacht door een plaatsvervangend klachtencoördinator wordt begeleid.
5. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een tijdige afdoening van de klacht, monitort het klachtproces, bewaakt de procedure en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het college.
6. De klachtencoördinator is de contactpersoon voor de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman.

Hoofdstuk 2 Indienen van een klacht

Artikel 5 Indiening en registratie van klachten

1. Een klacht kan mondeling, schriftelijk of digitaal (via een digitaal klachtenformulier op de website van de gemeente Albrandswaard) worden ingediend.
2. Alle klachten worden geregistreerd in het zaaksysteem.
3. Indien een klacht mondeling wordt ingediend, kan worden verwezen naar het klachtenformulier op de gemeentelijke website.
4. Een schriftelijk ingediende klacht moet ten minste de volgende gegevens bevatten:
 - a. een omschrijving van de klacht;
 - b. de naam en het adres van de indiener;
 - c. de datum van ondertekening;
 - d. ondertekening.
5. Het klaagschrift dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld dan wel te zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
6. Indien een klaagschrift niet voldoet aan de vereisten genoemd onder lid 4 en 5 van dit artikel, dan stelt de klachtencoördinator de klager in de gelegenheid het klaagschrift aan te vullen binnen een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek tot aanvulling.

Artikel 6 Ontvangst van de klacht

1. De ontvangst van een mondeling, schriftelijk of digitaal ingediende klacht wordt binnen een week schriftelijk (digitaal) door de klachtencoördinator aan de klager bevestigd.

Artikel 7 Toetsing ontvankelijkheid en behandeling klacht

1. De klachtencoördinator toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb zoals omschreven in artikel 5 lid 4 en lid 5 en artikel 8 van deze regeling.
2. Als de klacht ontvankelijk is, beoordeelt de klachtencoördinator vervolgens of de klacht overeenkomstig hoofdstuk 3, 4 of 5 van deze regeling behandeld zal gaan worden.

3. De klachtencoördinator informeert de klager over het niet in behandeling nemen van de klacht of over het verdere verloop van de procedure binnen twee weken na ontvangst van de klacht.
4. De klager wordt gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning bij de behandeling van de klacht.

Artikel 8 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator kan beslissen om de klacht niet te behandelen als er sprake is van een situatie als genoemd in artikel 9:8 van de Awb. Dit artikel bevat een limitatieve opsomming van gronden waarop een bestuursorgaan kan besluiten om een klacht niet te behandelen. Deze gronden zijn:

- a. De klacht is reeds eerder ingediend en behandeld;
 - b. De gedraging heeft meer dan een jaar voor indiening van de klacht plaatsgevonden;
 - c. De klacht gaat over een besluit waar een bezwaar tegen kan worden gemaakt;
 - d. De klacht gaat over een besluit waartegen de klager bezwaar kon maken of beroep kon instellen;
 - e. Het besluit of de gedraging is onderworpen (geweest) aan een procedure bij de burgerlijke rechter, bestuursrechter of tuchtrechter;
 - f. De gedraging loopt samen met een lopende strafrechtelijke procedure;
 - g. Het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging is kennelijk onvoldoende.
2. Een klacht kan verder niet in behandeling worden genomen indien:
- a. Gevraagde gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat de klager eerst schriftelijk (digitaal) in de gelegenheid is gesteld om deze gegevens te overleggen; en/of
 - b. De klacht anoniem is ingediend.
3. Indien de klachtencoördinator besluit om de klacht niet te behandelen, wordt de klager binnen een week na ontvangst van de klacht hiervan schriftelijk in kennis gesteld door de klachtencoördinator.

Hoofdstuk 3 Klachten over het gedrag van een medewerker gemeente of hulp- en dienstverlening door gemeente

De informele fase:

Artikel 9 De informele behandeling

1. De klachtencoördinator neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht (telefonisch) contact op met de klager als doel om de klacht informeel op te lossen.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
3. Zodra een klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
4. De klachtencoördinator verifieert bij de klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te laten behandelen als de klacht niet informeel is opgelost.

De formele fase:

Artikel 10 Ontvangstbevestiging van formele klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk (digitaal) aan de klager dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen met uitleg over de procedure.
2. De klachtencoördinator vraagt die gegevens bij de klager op die voor een adequate behandeling van de klacht nodig zijn en geeft hiertoe een termijn van veertien dagen na verzending van dit verzoek.

Artikel 11 Horen en onderzoek

1. De klachtencoördinator stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Bij het horen wordt ook (een vertegenwoordiger van) de beklaagde uitgenodigd.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
5. Telefonisch horen is enkel mogelijk met toestemming van de klager. Indien de klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
6. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord, kan van het horen van de klager worden afgezien door de klachtencoördinator.
7. De klachtencoördinator kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 12 Afdoening klacht

1. De klachtencoördinator handelt de klacht, namens de gemeente, binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. Deze termijn kan een keer met vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk (digitaal) mededeling gedaan aan de klager.
3. De afhandelingstermijn wordt opgeschort vanaf de dag na die waarop de klager is verzocht om aanvullende gegevens te verstrekken tot de dag waarop deze gegevens zijn ontvangen of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt verstreken is.
4. De klachtencoördinator stuurt, namens de gemeente, aan de klager een afdoeningsbrief.
5. In de afdoeningsbrief stelt de klachtencoördinator namens de gemeente de klager in kennis van:
 - a. De bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. Het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond; en
 - c. De eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies; te weten de eventuele organisatorisch te nemen maatregelen.
6. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van de hoorzitting gevoegd.
7. In de afdoeningsbrief wordt de klager meegedeeld dat hij, indien hij het niet eens is met de conclusies die uit het onderzoek zijn getrokken, binnen een jaar na ontvangst van de bevindingen zijn klacht kan voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman of de kinderombudsman.

Hoofdstuk 4 Klachten over hulp- en dienstverlening zorgaanbieder/partner

Artikel 13 Klachten over hulp- en dienstverlening zorgaanbieder/partner

1. De klachtencoördinator stelt de zorgaanbieder/partner binnen een week op de hoogte van de klacht, en licht de klager hierover in.
2. De klachtbehandeling over de hulp- en dienstverlening van de zorgaanbieder/partner vindt plaats overeenkomstig de eigen interne klachtenprocedure die wettelijk is vereist, in een gemeentelijke verordening is bepaald of vereist is op basis van de met de zorgaanbieder/partner gesloten overeenkomst.
3. Deze klachtenregeling laat onverlet dat de klager zelf rechtstreeks contact kan opnemen met de zorgaanbieder/partner over de klacht.
4. De zorgaanbieder/partner koppelt binnen een week na afhandeling terug aan de klachtencoördinator over het bereikte resultaat.

Hoofdstuk 5 Klachten over zorgaanbieder/partner die terugkomen bij gemeente

Artikel 14 Klager ontevreden over klachtafhandeling zorgaanbieder/partner

1. De klager kan een klacht bij de gemeente indienen indien de klacht over hulp- en dienstverlening van de zorgaanbieder/partner niet naar tevredenheid van de klager is opgelost.
2. De klachtencoördinator beoordeelt binnen een week na ontvangst van de klacht dat:
 - a. de klacht door de klachtencoördinator wordt behandeld; of

- b. de klacht betrekking heeft op jeugdhulpverlening op grond van de Jeugdwet en daarom de klacht door de klachtencoördinator naar de gemeentelijke kinderombudsman wordt doorgestuurd.
3. Indien sprake is van sub a van het vorige lid is artikel 15 t/m 18 van deze regeling van toepassing, indien sprake is van sub b van het vorige lid is artikel 19 van toepassing.

Informele fase:

Artikel 15 De informele behandeling

1. De klachtencoördinator neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht (telefonisch) contact op met de klager als doel om de klacht informeel op te lossen.
2. Bij de informele behandeling wordt geen hoorzitting gehouden en ook geen onderzoek verricht.
3. Zodra een klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van deze klachtenregeling.
4. De klachtencoördinator verifieert bij de klager of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
5. De klager wordt altijd gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht formeel te laten behandelen als de klacht niet informeel is opgelost.

Formele fase:

Artikel 16 Ontvangstbevestiging van formele klachtbehandeling

1. De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk (digitaal) aan de klager dat de klacht als formele klacht in behandeling wordt genomen met uitleg over de procedure.
2. De klachtencoördinator vraagt die gegevens bij de klager op die voor een adequate behandeling van de klacht nodig zijn en geeft hiervoor een termijn van veertien dagen na verzending van het verzoek.

Artikel 17 Horen en onderzoek

1. De klachtencoördinator stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Bij het horen wordt ook (een vertegenwoordiger van) de beklaagde uitgenodigd.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Het horen geschiedt niet in het openbaar.
5. Telefonisch horen is enkel mogelijk met toestemming van de klager. Indien de klager telefonisch is gehoord, zal een korte inhoud van het horen worden vermeld in de beslissing op de klacht.
6. Indien de klacht ongegrond blijkt te zijn dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord, kan van het horen van de klager worden afgezien door de klachtencoördinator.
7. De klachtencoördinator kan gedurende de klachtenprocedure voorstellen doen teneinde onderling tot een oplossing van de klacht te komen.

Artikel 18 Afdoening klacht

1. De klachtencoördinator handelt de klacht, namens de gemeente, binnen zes weken na ontvangst van de klacht af.
2. Deze termijn kan een keer met vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk (digitaal) mededeling gedaan aan de klager.
3. De afhandelingstermijn wordt opgeschort vanaf de dag na die waarop de klager is verzocht om aanvullende gegevens te verstrekken tot de dag waarop deze gegevens zijn ontvangen of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt verstreken is.
4. De klachtencoördinator stuurt, namens het bestuursorgaan, aan de klager een afdoeningsbrief.
5. In de afdoeningsbrief stelt de klachtencoördinator namens het bestuursorgaan de klager in kennis van:
 - a. De bevindingen van het onderzoek: de vastgestelde feiten;
 - b. Het oordeel: niet in behandeling nemen, gegrond of ongegrond; en

- c. De eventueel aan de bevindingen verbonden conclusies; te weten de eventuele organisatorisch te nemen maatregelen.
6. Bij de afdoeningsbrief wordt het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Hoofdstuk 6 extern klachtrecht

Artikel 19 De gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman

1. De klachtencoördinator treedt namens de gemeente Albrandswaard op als contactpersoon voor de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:

- a. Het registreren en coördineren van de klachten die bij de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman over de hulp- en dienstverlening van de gemeente zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent;
- b. Het adviseren van bestuursorganen naar aanleiding van de bevindingen van de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman; en
- c. Het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 20 van deze regeling.

Hoofdstuk 7 Rapportage

Artikel 20 Verslag

1. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het bijhouden van een adequate registratie van klachten.
2. De klachtencoördinator brengt jaarlijks vóór 1 april aan de burgemeester en het college van burgemeester en wethouders verslag uit van alle in het voorgaande jaar ingediende klachten. Het verslag wordt aangevuld met een verslag van alle klachten die in het voorgaande jaar zijn ingediend bij de gemeentelijke ombudsman en de gemeentelijke kinderombudsman.
3. Het verslag bevat informatie over het aantal en de aard van de klachten dat in behandeling is genomen, de wijze waarop alle klachten zijn behandeld, de leermomenten die daaruit zijn getrokken en eventuele aanbevelingen om de hulp- en dienstverlening verder te optimaliseren.
4. Het verslag wordt gepubliceerd.

Hoofdstuk 8 Slotbepalingen

Artikel 21 Hardheidsclausule

1. Het college kan in bijzondere gevallen ten gunste van de klager afwijken van de bepalingen van deze regeling, indien toepassing leidt tot onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 22 Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022.

Artikel 23 Citeertitel

2. Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022.

Aldus vastgesteld d.d. 13 juli 2021.

het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte