

**(Gewijzigd)**  
“GOED KLACHTENMANAGEMENT  
WORTELT IN VERTROUWEN”

## Klachtbehandeling in het sociaal domein

### Uitgangspunten klachtenmanagement

1. **Inleiding**
  - A. Klachtenmanagement i.r.t. Sociaal Domein
  - B. Doelstelling Klachtenmanagement
  - C. Uitgangspunten klachtbehandeling
  - D. Informele klachtbehandeling is uitgangspunt
2. **Klachtbehandeling**
  - A. Verantwoordelijkheid
  - B. Klachten, signalen en meldingen
3. **Er is altijd sprake van een 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> lijns klachtbehandeling**
4. **Verplichte ombudsvoorziening**
  - A. Nationale ombudsman
  - B. Lokale ombudsvoorziening
5. **1<sup>e</sup> Lijn (de interne procedure)**
  - A. De klachtbehandeling vindt in eerste instantie plaats bij de dienstverlener die het betreft (de interne klachtprocedure)
  - B. Klacht indienen bij de gemeente
  - C. Informele klachtbehandeling is uitgangspunt
6. **2<sup>e</sup> Lijn (de externe klachtprocedure)**
7. **Bestaande klachtenregeling**
8. **Collegeverantwoordelijkheid**
9. **Proces**
10. **Wettelijke regimes**
11. **Aanpak**
  - 1<sup>e</sup> klacht indien bij dienstverlener
  - KCC
  - Formele procedure
  - Mediation
  - Uitvoeringsorganisatie
  - Analyse, onderzoek, rapportage
12. **Voorbeelden + schema's**

Het college van burgemeester en wethouders van Stichtse Vecht,

Overwegende dat er binnen het sociaal domein sprake is van een (beleids)verantwoordelijkheid voor de gemeente en ook verantwoordelijkheid voor de uitvoering bij de partners;

Dat het gelet hierop wenselijk is uitgangspunten inzake klachtenmanagement op het gebied van het sociaal domein vast te stellen;

Gelet op het bepaalde in de Klachtenverordening Stichtse Vecht 2012, hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht, het bepaalde in de Gemeentewet;

## B E S L U I T:

Vast te stellen de navolgende Uitgangspunten klachtenmanagement Sociaal Domein.

### Uitgangspunten klachtenmanagement

#### 1 Inleiding

##### A Klachtenmanagement i.r.t. Sociaal Domein

Overheidstaken worden steeds vaker uitbesteed aan bedrijven en organisaties die geen overheid zijn. Voorbeelden zijn schuldsanering, re-integratie van bijstandsgerechtigden en de uitvoering van Wmo-taken.

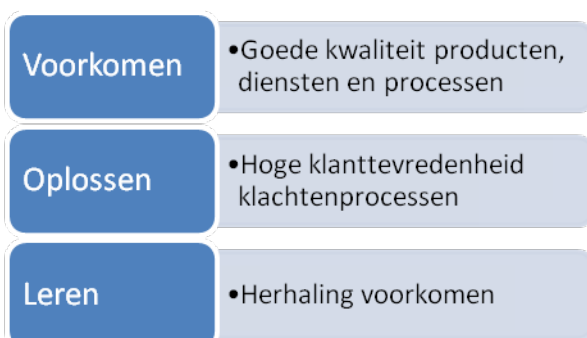
Zeker op het gebied van het Sociaal Domein gaan veranderingen plaatsvinden.

*Juist een burger met een klacht mag en kan vertrouwen op de gemeente.  
En de gemeente vertrouwt op haar beurt de burger.*

De vraag is hoe de klachtbehandeling plaatsvindt gegeven het feit dat de Nationale ombudsman of de gemeentelijke ombudsfunctie tweedelijns klachtinstantie is. In deze notitie wordt hier op ingegaan.

Uitgangspunt daarbij is aansluiten op de bestaande procedures voor klachtbehandeling bij de gemeenten.

##### B Doelstelling Klachtenmanagement



##### C Uitgangspunten klachtbehandeling

De Nationale ombudsman heeft de volgende uitgangspunten geformuleerd:

De burger treft altijd een luisterend oor.

- Geen contract zonder goede klachtregeling.

- De klachtregeling is laagdrempelig en informeel.
- Door te leren van klachten verbeteren gemeenten (en dienstverleners) hun dienstverlening.

Daaraan kan worden toegevoegd:

- Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling
- Een onafhankelijke opstelling
- Een zo vlot mogelijke afhandeling

#### D Informele klachtbehandeling is uitgangspunt (ook volgens de wet).

Zoals ook in onder andere de Awb is vastgelegd is het noodzakelijk dat het betreffende bestuursorgaan c.q. de dienstverlener klachten in eerste instantie zelf behandelt.

Voor de burger blijft het belangrijk dat hij of zij zich met een probleem tot de gemeente kan wenden, ook al betreft de klacht een uitbestede dienst. De gemeente begeleidt haar inwoner naar het juiste loket (bij de gemeente zelf of bij de (keten)partner, door middel van warme doorverwijzing en houdt een vinger aan de pols. Voorkomen moet worden dat de burger zijn klacht meerdere malen kenbaar moet maken. Dit werkt immers inefficiënt.

**Bij informele klachtbehandeling gaat het er juist om, om direct in overleg met de klager tot een oplossing te komen en dus in gesprek te gaan met klager. Dit dient op de “werkvloer” plaats te vinden, immers daar is de klacht veelal ontstaan. Hierdoor kan een zeer groot percentage van de klachten zeer snel, efficiënt en effectief worden afgedaan.**

#### 4-ogen-principe

Met name bij het voornemen tot (gedeeltelijke) afwijzing van een aanvraag wordt het zogenaamde “4-ogen”-principe toegepast. Het dossier wordt dan bekeken door een ander dan de oorspronkelijke beslisser.

Een dergelijke werkwijze kan een bijdrage leveren aan enerzijds een heldere, transparante communicatie naar de cliënt en kan daardoor wellicht een bijdrage leveren aan acceptatie en het voorkomen van klachten of bezwaren.

Wat wil de klagende burger	Wat levert klachtenmanagement de gemeente op
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen gedoe</li> <li>• Bereikbaarheid</li> <li>• Snelheid</li> <li>• Communicatie</li> <li>• Deskundigheid</li> <li>• Nakomen afspraken</li> <li>• Herhaling voorkomen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoger vertrouwen in (gemeentelijke) organisatie en bestuur</li> <li>• Tevreden burgers</li> <li>• Tevreden medewerkers</li> <li>• Cliëntkennis</li> <li>• Minder foutkosten</li> <li>• Betere organisatie</li> </ul>

## 2 Klachtbehandeling

### A Verantwoordelijkheid

De Gemeente voelt zich in alle gevallen, ook als taken zijn uitbesteed of overgedragen, verantwoordelijk voor een behoorlijke dienstverlening aan haar inwoners. De gemeente voelt zich ook verantwoordelijk voor de behoorlijke behandeling van de klacht door de andere instantie, i.c. de dienstverlener. De gemeente is niet in alle gevallen verantwoordelijk voor de (wijze van) dienstverlening door de dienstverlener. De gemeente kan niet de klachtbehandeling over medewerkers van de dienstverleners overnemen. Wel is het college verantwoordelijk voor een juiste klachtbehandeling door de dienstverlener (proces).

## B Klachten, signalen en meldingen

Belangrijk is dat tijdig onderkend wordt welke signalen of klachten er zijn, wie dat oppakt en wie toeziet op de afhandeling etc. Ook in de visie van de Nationale ombudsman kan dat prima door de bestaande klachtenprocedures bij de gemeente te verbeteren/optimaliseren/versterken. Signalen en meldingen worden afzonderlijk genoemd omdat het niet altijd betreft een klacht over een gedraging of nalaten van een persoon maar bijvoorbeeld over de dienstverlener als organisatie of over signalen over de dienstverlening in zijn algemeenheid. Juist ook bij dergelijke meldingen en signalen is het van belang dat de gemeente de vinger aan de pols houdt.

Daarbij is van belang dat helder is :

- Waar komen de klachten binnen
- Waar gaan ze naartoe
- Wie handelt ze af
- Terugkoppeling
- Monitoring
- Ev. aanpassing



### 3 Er is altijd sprake van een 1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup> lijns klachtbehandeling

Het is van belang dat met alle signalen of klachten zorgvuldig wordt omgegaan en dat de gemeente hierbij altijd “de vinger aan de pols”houdt.

Een behoorlijke overheid is open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht, eerlijk en betrouwbaar.

Ongeacht dus of er sprake is van een “zuivere”overheidstaak, al dan niet uitbesteed.

Ook in de omstandigheid dat er geen sprake is van de uitvoering van de publieke taak, heeft de gemeente een rol en ziet de gemeente toe op een behoorlijke klachtbehandeling. Dit kan uiteindelijk leiden tot het aan de orde stellen van, de naleving van, het contract met de contractant.

Ook de Algemene wet bestuursrecht legt aan de (gemeentelijke) bestuursorganen de verplichting op een eigen interne klachtbehandeling te hebben. Deze eigen klachtbehandeling is een voorwaarde om toegang te krijgen tot de externe (2<sup>o</sup> lijns) klachtvoorziening.

Ergo, wanneer iemand zich rechtstreeks tot de Nationale ombudsman wendt, zal deze de klager terug verwijzen naar de gemeente voor de klachtbehandeling.

#### **4 Verplichte ombudsvoorziening**

Gemeenten zijn, zoals aangegeven, verplicht een ombudsvoorziening (is 2e-lijnsklachtvoorziening) te hebben. Het merendeel van de gemeenten is voor de 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening aangesloten bij de Nationale ombudsman, zo ook de gemeenten Weesp en Stichtse Vecht. De gemeente Wijdmeren heeft in plaats daarvan een 2<sup>e</sup> lijns klachtencommissie. Er kan slechts sprake zijn van één 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening: óf de Nationale ombudsman, óf een andere klachtvoorziening.

##### **A Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman behandelt klachten over de overheid. Hieronder vallen bijna alle overheidsorganisaties waaronder ministeries, waterschappen, provincies, gemeentes, het UWV, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en de politie en enkele particuliere organisaties met een overheidstaak.

In 2011, bij de vaststelling van de klachtenverordening, zijn de volgende argumenten genoemd om bij de Nationale ombudsman als 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening aan te sluiten:

- deskundigheid en ervaring met klachtafhandeling;
- continue kwaliteit;
- continuïteit door grote organisatie achter de Nationale ombudsman;
- gezaghebbend instituut, waardoor acceptatie van zijn oordeel groot is.

##### **B Lokale ombudsvoorziening**

Ingevolge de Gemeentewet kan de raad de 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening in plaats van bij de Nationale ombudsman, opdragen aan een lokale ombudsman of ombudscommissie.

Een gemeentelijke ombudsman of ombudscommissie kan slechts per 1 januari van enig jaar worden ingesteld. Een dergelijk besluit moet dan wel voor 1 juli voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gemeentelijke ombudsvoorziening aan de Nationale ombudsman worden toegezonden.

Een lokale ombudsvoorziening kan dan niet eerder dan 1 januari 2016 inwerking treden.

#### **5 1<sup>e</sup> Lijn**

##### **A De klachtbehandeling vindt in eerste instantie plaats bij de dienstverlener die het betreft (de interne klachtprocedure)**

###### **Uitgangspunt hierbij is:**

1. De klacht is iets tussen de cliënt en de aanbieder.
2. Over de aanbieder kan de cliënt niet naar de NO.
3. Wel over de handeling van de gemeente om wel of niet tegen de (zorg)aanbieder op te treden.

Over het proces van klachtbehandeling kan klager naar de gemeente en daarna naar 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening, niet over inhoud van de klacht, dat is immers een verantwoordelijkheid van de (zorg)aanbieder.

###### **Waarom klachtbehandeling bij de aanbieder:**

- snelste manier om fouten recht te zetten;
- onduidelijkheden verhelderen;
- zeker bij houding en gedrag van medewerkers geeft werkgever directe aansturing;
- ketenpartner leert zo van fouten.

##### **B Klacht indienen bij de gemeente**

Indien de klacht een gemeentelijke functionaris betreft dan dient de klacht bij de gemeente te worden ingediend en zal de klacht via de interne klachtenprocedure worden behandeld.

### **Klagen kan ook bij gemeente wanneer**

- klacht niet specifiek een van de ketenpartners betreft;
- klant niet weet bij wie hij met de klacht terecht kan;
- klant niet tevreden is met de klachtenafhandeling door de ketenpartners;
- klant gemeente als eindverantwoordelijke wil aanspreken.

## **6 2<sup>e</sup> Lijn (de externe klachtprocedure)**

Na de interne klachtbehandeling (1<sup>e</sup> lijn) kan men, de klacht extern kenbaar maken bij de Nationale ombudsman respectievelijk de lokale ombudsvoorziening, belast met de 2<sup>e</sup> lijns klachtbehandeling.

Er kan slechts sprake zijn van **één 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening**.

Het is dus niet mogelijk verschillende 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorzieningen te hebben.

In deze notitie wordt uitgegaan van de 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening die de gemeente al heeft -> de Nationale ombudsman.

De gemeente houdt de regie en de eindverantwoordelijkheid.

## **7 Bestaande klachtenregeling**

In de gemeentelijk klachtenregeling is aangegeven dat de behandeling van klachten tot doel heeft het streven naar herstel van de relatie tussen klager en de gemeente en het signaleren van tekortkomingen in de dienstverlening van de gemeente .

Een klacht betreft een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over een gedraging van een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan van de gemeente Stichtse Vecht Bij het sociaal domein zijn naast college en ambtenaren ook meerdere dienstverleners betrokken die publieke taken verrichten. Ook is er sprake van vele vormen van samenwerking met verschillende zorgverleners.

Vooraf op deze laatste categorie heeft de gemeente in veel gevallen geen directe inhoudelijke invloed of verantwoordelijkheid. Wel is er sprake van gemeentelijke verantwoordelijkheid voor een zorgvuldige klachtbehandeling.

## **8 Collegeverantwoordelijkheid**

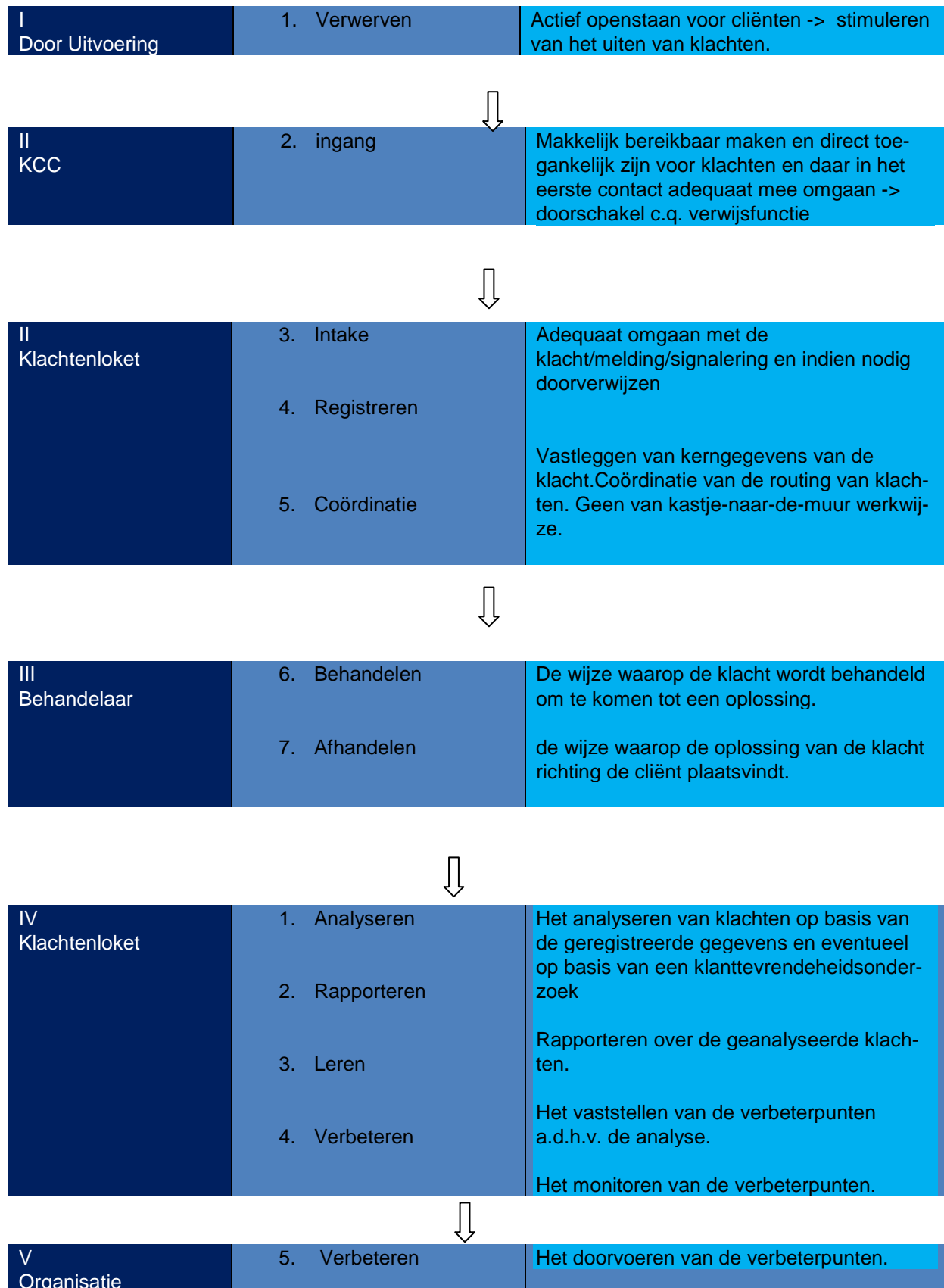
Gelet op het vorenstaande is, in aansluiting op de bestaande gemeentelijke klachtenregeling, een regeling klachtbehandeling Sociaal Domein opgesteld.

Argumenten die er voor pleiten dat het college een aanvullende klachtenregeling voor het sociale domein vaststelt:

- Uitvoering sociaal domein is wettelijke taak van het college
- Overeenkomsten sluiten doet het college (daarin wordt geregeld dat aanbieders een klachtenregeling moeten hebben) + waarin eisen worden gesteld en waarbij op niet naleving door het college "handhavend" kan worden opgetreden
- Binnen het sociaal domein gaat het niet alleen over klachten maar ook over meldingen, signalering e.d.
- Voordeel collegeregeling is dat er snel noodzakelijke aanpassingen kunnen worden doorgevoerd
- Er is per definitie een verantwoordingsplicht van het college aan de raad en de raad kan "alle" inlichtingen vragen die het voor de controlerende taal nodig heeft
- Juist informele klachtafhandeling heeft de voorkeur en daarmee bereik je het snelst resultaat.

Uiteraard laat dit onverlet de kaderstellende en controlerende taak die de gemeenteraad heeft.

## 9 Proces



## 10 Wettelijke regimes

### Algemene wet bestuursrecht

Basis -> Voor gemeenten geldt de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Ook de Awb gaat uit van een zo veel mogelijk informele procedure: Voorop staat dat veel klachten al direct bevredigend kunnen worden afgedaan.

Mocht deze informele wijze niet afdoende zijn dan kan een formele procedure uit de Awb worden gevolgd:

Vereisten:

-> klaagschrift

-> horen

-> verslag

-> schriftelijke afdoening

Deze formele procedure geeft lang niet in alle gevallen een bevredigend resultaat, immers op formele gronden kan er bijv. sprake zijn van een niet-ontvankelijke klacht of de klacht wordt wel gegrond verklaard maar dan is nog onduidelijk hoe dit verder wordt opgepakt.

### Bijzondere wetgeving

- De **Jeugdwet** die op 1 januari 2015 van kracht wordt stelt een klachtencommissie verplicht voor de jeugdhulpverlenende instantie. Deze commissie moet door de instantie zelf worden ingesteld.
- De **Wet klachtrecht cliënten zorgsector** vereist eveneens een klachtencommissie. Deze wet is van toepassing op instellingen waarin zorg wordt verleend op grond van de Zorgverzekeringswet of de Algemene wet bijzondere ziektekosten, maar ook waar maatschappelijke ondersteuning wordt verleend als bedoeld in artikel 10 van de Wet maatschappelijke ondersteuning en een gemeentelijke gezondheidsdienst als bedoeld in artikel 14 van de Wet publieke gezondheidszorg. De wet verplicht elke zorgaanbieder een klachtenregeling op te stellen. De klachtenregeling moet erin voorzien dat de klachten van cliënten worden behandeld door een klachtencommissie.

### In de (zorg)contracten is/ wordt het volgende opgenomen:

**Informatie aan Inwoner:** De aanbieder levert bij aanvang van de dienstverlening aan de Inwoner in ieder geval de volgende informatie in begrijpelijk Nederlands:

- de wijze van uitvoering van de diensten;
- specificaties en deskundigheden;
- het afzeggen van de zorgondersteuner;
- het weigeren en stopzetten van de dienstverlening;
- klachtenregeling;
- rechten en inspraakmogelijkheden;
- een algemeen telefoonnummer bereikbaar tussen 8.00 uur en 17.00 uur en
- een e-mailadres.

### Artikel 11 MONITORING EN VERANTWOORDING

11.1 Klachten: De Aanbieder levert elk jaar twee maal een totaalrapportage van ontvangen klachten over de dienstverlening naar aard en oorzaak, voor het eerst in juli 2015, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Aan de partners zal worden aangegeven dat de totaalrapportage van klachten vóór 1 juli en vóór 1 december van het jaar dient te zijn ingediend. Voor 2015 voor het eerst in juli.

## 11 Aanpak op hoofdlijnen

In aansluiting op de bestaande klachtbehandelingsprocedures worden werkafspraken gemaakt met de dienstverleners.



- I. 1<sup>e</sup> Klacht indienen bij dienstverlener
- klachten worden in eerste instantie ingediend bij de organisatie waarop de klacht betrekking heeft. Dit kan zijn een dienstverlener maar ook de gemeente;
  - de dienstverlener verstrekt de gemeente alle informatie over de klacht, melding, signalen;
  - de dienstverlener stelt de gemeente op de hoogte van de registratie van een klacht, melding of signaal;
  - de dienstverlener informeert de gemeente over de behandeling van de klacht;
  - de dienstverlener informeert de gemeente over de afdoening van de klacht; de eventueel genomen of te nemen maatregelen;
  - de dienstverlener informeert de gemeente over de terugkoppeling aan de klager.

II. KCC

De behandeling van de klacht zal plaatsvinden overeenkomstig de interne regelingen bij de dienstverlener of de gemeente; Het KCC bij de gemeente heeft een 1<sup>e</sup> opvang-, verwijs- en registratiefunctie

Uitgangspunt is een informele klachtafhandeling.

In eerste instantie zal getracht worden de klacht direct te bespreken met de cliënt. Dit zal geschieden door de dossierbehandelaar (generalist of allround medewerker wijkteam). Opschaling naar de leidinggevende zal overeenkomstig de bestaande procedures plaatsvinden

III. 2<sup>e</sup> klacht bij gemeente

Indien de klager niet tevreden is over de klachtbehandeling bij de dienstverlener kan de klacht worden ingediend bij de gemeente. Ook in enkele met name genoemde omstandigheden kan een klacht bij de gemeente worden ingediend. Zie onder 5B.

IV. Formele procedure

Indien klager niet tevreden is over de informele klachtbehandeling bij de gemeente, kan een *formele klacht* worden ingediend. Deze wordt behandeld overeenkomstig de interne werkwijze van de gemeenten.

Behandeling van de klacht of signalen, of meldingen die geen betrekking hebben op een gedraging c.a. van een persoon, maar bijvoorbeeld over "het" wijkteam of "de" dienstverleners, worden gedaan door de daartoe aangewezen klachtbehandelaar binnen de gemeentelijke organisatie. Deze functie wordt ondergebracht bij de beleidsafdeling.

*Mediation*

Indien *mediation* een bijdrage kan leveren aan de oplossing van de klacht en ook klager stemt er mee in, dan kan hiervoor gekozen worden.

Mocht ook dit geen oplossing bieden dan kan klager terecht bij de 2<sup>e</sup> lijns klachtvoorziening (de Nationale ombudsman of de lokale ombudsvoorziening).

Daarbij geldt overigens wel, zoals eerder aangegeven, dat deze 2<sup>e</sup> lijnsvoorziening zich niet kan buigen over de inhoud van de klacht indien het betreft een klacht over een dienstverlener.

V. Uitvoeringsorganisatie

Indien de lichte gemeenschappelijke regeling (*uitvoeringsorganisatie*) tot stand is gekomen kan de uitvoering van deze klachtenregeling plaatsvinden door c.q. onder verantwoordelijkheid van de directeur van de GR, namens de colleges.

Daarbij worden afspraken gemaakt over de monitoring, verslaglegging e.d

VI. Analyse, onderzoek, rapportage

De gemeente zorgt voor *registratie, monitoring, analyse* etc. Daarbij behoort ook het houden van een *klanttevredenheidsonderzoek* tot de mogelijkheden.

Het cluster analyse en statistiek zal met deze taak worden belast.

Daar waar er sprake is van klachten die om welke reden dan ook specifieke signalen bevatten of die gelet op de mogelijke impact bestuurlijke aandacht behoeven, dienen onverwijld te worden gemeld aan het college. Dit betekent dat ook de uitvoerder een signaleringsfunctie heeft.

Ten behoeve van de kwaliteitsbewaking is een stevig accountmanagement van belang.

De verdere concretisering betreft een uitvoeringsverantwoordelijkheid waarbij ook het besprokene tijdens de werksessies dat betrekking heeft op de uitvoering wordt betrokken.

Aldus besloten op 9 decemberr 2014.

Burgemeester en wethouders voornoemd,

gemeentesecretaris

burgemeester