

## **Besluit van het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amersfoort houdende regels omtrent klachten en bezwaren Regeling behandeling klachten en bezwaren Sociaal Domein 2018**

Burgemeester en wethouders van Amersfoort maken

bekend dat zij in hun vergadering van 16 oktober 2018 hebben besloten:

1. de Regeling behandeling klachten en bezwaren Sociaal Domein 2018 vast te stellen;
2. het Reglement Procedureregeling Sociale Zekerheid 2008 in te trekken.
3. mandaat en machtiging te verlenen aan de afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies voor:
  - het afdoen van klachten in het sociaal domein,
  - het verrichten van alle handelen voor het opstellen, versturen, bekendmaken en afhandelen van die beslissingen op bezwaren en klachten; en
4. ten aanzien van dit mandaat het bevoegdhedenbesluit aan te passen.

De Regeling behandeling klachten en bezwaren Sociaal Domein 2018 is gebaseerd op de hoofdstukken 7 en 9 van de Algemene wet bestuursrecht en de artikelen 84 en 170 Gemeentewet.

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Artikel 1.1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

*Awb* : Algemene wet bestuursrecht;

*behandelaar*: de medewerker die de klachten of bezwaren behandelt en zo nodig het standpunt van het college toelicht in de commissie. Dit is een andere medewerker dan degene op wie de klacht betrekking heeft of betrokken is geweest bij de voorbereiding van het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt;

*bestuursorgaan*: als bedoeld in artikel 1:1, eerste lid Awb

*bezwaar*: een bezwaarschrift als bedoeld in artikel 6:5 Awb

*college*: college van burgemeester en wethouders van de Gemeente Amersfoort;

*commissie*: de (vaste externe) Adviescommissie Klachten en Bezwaren Sociaal Domein, zoals bedoeld in artikel 9:14 en 7:13 Awb.

*coördinator klachten en bezwaren Sociaal Domein*: een medewerker van de afdeling Juridische dienstverlening en advies van de gemeente Amersfoort.

*Informeel aanpak klachten en bezwaren*: naar aanleiding van ingediende klachten of bezwaren wordt in een gesprek met de burger nagegaan in hoeverre buiten de formele procedures om zo mogelijk tot een oplossing kan worden gekomen. Wordt geen oplossing gevonden of leidt de gevonden oplossing niet tot intrekking van het bezwaar, wordt de procedure voortgezet als in de Awb is bepaald.

*klacht*: elke mondelinge of schriftelijke (waaronder digitale) uiting van ongenoegen als bedoeld in hoofdstuk 9 van de Awb;

*sociaal domein*: het geheel van alle inspanningen - o.a. op de gebieden jeugd, maatschappelijke ondersteuning en werk & inkomen, die inwoners, maatschappelijke partners en overheid met elkaar leveren om mensen in staat te stellen deel te nemen aan de maatschappij.

#### **Artikel 1.2 Reikwijdte van de regeling**

Deze regeling is van toepassing op:

- de behandeling van klachten over bestuursorganen of personen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan binnen het Sociaal Domein van de Gemeente Amersfoort;
- de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van de Stichting Sociale Wijkteams Amersfoort en (ingehuurde) medewerkers van deze stichting, welke gedragingen hebben plaatsgevonden in het kader van werkzaamheden die zijn verricht onder verantwoordelijkheid van het college binnen het Sociaal Domein van de gemeente Amersfoort;
- het behandelen van bezwaren, het voorbereiden en het nemen van beslissingen op bezwaar door of namens het college, voor zover de bezwaren betrekking hebben op besluiten van of namens het college binnen het Sociaal Domein.

Uitgezonderd zijn:

- de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van de Stichting Wijkteams in de hoedanigheid van jeugdhulpaanbieders en medewerkers van gecertificeerde instellingen in de zin van artikel 4.2.1 van de Jeugdwet, vanaf het moment dat een besluit tot een maatwerkvoorziening is genomen. Deze worden afgehandeld door de regionale klachtencommissie Eemland op basis van de klachtenregeling wijkteam Amersfoort Jeugd.
- de behandeling van klachten over gedragingen van medewerkers van Stadsring 51. Deze worden behandeld door de klachtenfunctionaris Stadsring 51.

## Hoofdstuk 2 De commissie

### Artikel 2.1. Taak commissie

Er is een commissie ex artikel 7:13 Awb ter voorbereiding van de beslissing op bezwaren tegen besluiten van het college binnen het Sociaal Domein. Deze commissie is tevens belast met de advisering over ingediende klachten ex artikel 9:14 Awb.

### Artikel 2.2. Adviseren over bezwaren

Ingeval van bezwaar, zal de commissie advies uitbrengen over het bezwaar. De commissie neemt daarbij artikel 7:13 van de Awb in acht.

### Artikel 2.2 Klachtadviesprocedure

Ingeval van klachten is de commissie belast met de behandeling van en advisering over die klachten. De commissie neemt de procedureregels die zijn benoemd in afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van de Awb in acht.

### Artikel 2.3 Samenstelling en zittingsduur van de commissie

De commissie bestaat uit een voorzitter of plaatsvervangend voorzitter en ten minste twee leden. De voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter en de leden maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam onder verantwoordelijkheid van de Gemeente Amersfoort. Bovendien zijn de voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden geen inwoners van de gemeente Amersfoort. De voorzitter, plaatsvervangend voorzitter en de leden zijn op het moment van benoeming sinds 3 jaar niet verbonden aan een instelling of organisatie die een nauwe relatie heeft met de gemeente Amersfoort.

De voorzitter en leden worden benoemd door het college voor een periode van vier jaar. Het is mogelijk één keer herbenoemd te worden.

De commissie wordt per zitting samengesteld uit een voorzitter en twee of drie leden, op basis van wat de commissie in dat geval nodig vindt.

Het secretariaat van de commissie wordt uitgevoerd door een of meer medewerker(s) van de afdeling Juridische dienstverlening en advies van de gemeente Amersfoort.

### Artikel 2.4 Ontslag commissieleden

Een lid van de commissie wordt door het college ontslagen:

- a. op eigen verzoek;
- b. bij de aanvaarding van een functie die onverenigbaar is met het lidmaatschap;
- c. indien hij bij een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak wegens misdrijf is veroordeeld;
- d. indien hij bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak onder curatele is gesteld, in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft verkregen of wegens schulden is gegijzeld;
- d. indien hij naar het oordeel van het college het in hem gestelde vertrouwen ernstig schaadt;
- e. indien hij door ziekte of gebreken blijvend ongeschikt is zijn functie te vervullen.

## Hoofdstuk 3 Informele aanpak

### Artikel 3.1 Informele aanpak klachten

De coördinator klachten en bezwaren neemt (bij voorkeur) telefonisch contact op met de klager en informeert hem over de Amersfoortse werkwijze inzake de afhandeling van klachten, waarbij in eerste instantie via een informeel traject getracht wordt (alsnog) tot een oplossing van de klacht te komen. De coördinator klachten en bezwaren vraagt daarbij de klager of hij belangstelling heeft voor het informele traject waardoor de formele behandeling van de klacht door de commissie wellicht voorkomen kan worden.

Aansluitend op het gesprek van de coördinator met de klager, stuurt de afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies een ontvangstbevestiging naar de klager, met daarin informatie over de verdere afhandeling van de klacht en de rol van de coördinator hierin. In het bericht van ontvangst als bedoeld in artikel 9:6 van de Awb wordt vermeld dat een commissie over de klacht zal adviseren, indien de klacht niet via het informele traject wordt afgehandeld.

Indien de klager ingaat op het voorstel om te proberen de klacht informeel op te lossen, houdt de commissie de behandeling van de klacht aan. De coördinator informeert in dat geval de betrokken afdeling of medewerker(s) en organiseert en coördineert met de behandelaar het informele traject.

Indien de klager niet instemt met het voorstel om te proberen de klacht via het informele traject op te lossen, dan wordt de klacht voorgelegd aan de commissie en behandeld overeenkomstig het bepaalde in de Awb.

Indien gekozen is voor het informele traject, meldt de behandelaar na het gesprek aan de coördinator:

- dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld; of
- dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en nu aan de commissie dient te worden voorgelegd.

De coördinator bevestigt deze uitkomst aan de klager en de secretaris van de commissie.

### Artikel 3.2 Informele aanpak bezwaren

Het bezwaarschrift met de daarbij meegestuurde stukken wordt door het secretariaat van de afdeling Juridische dienstverlening en advies in handen van de secretaris van de commissie gesteld.

De secretaris van de commissie beoordeelt het bezwaarschrift en indien:

- a) geen sprake is van kennelijke niet-ontvankelijkheid, bijvoorbeeld omdat de bezwaartermijn is verlopen; of
- b) het bezwaarschrift niet is ingediend door een professioneel gemachtigde; of
- c) het bezwaar niet gericht is tegen boete- of maatregelbesluit; of
- d) het bezwaar niet gericht is tegen terugvorderingsbesluiten,

stuurt de secretaris per omgaande het bezwaarschrift door naar de coördinator klachten en bezwaren.

Indien sprake is van één van de onder a) tot en met d) genoemde situaties, wordt het bezwaarschrift direct in handen van de behandelaar gesteld, die het bezwaarschrift zonder tussenkomst van de coördinator behandelt.

In alle andere gevallen informeert de coördinator bezwaarmaker zo spoedig mogelijk na ontvangst van het bezwaar over de Amersfoortse werkwijze om via een informeel traject (alsnog) te trachten tot een oplossing te komen. De coördinator klachten en bezwaren vraagt daarbij de bezwaarmaker of hij belangstelling heeft voor het informele traject waardoor de formele behandeling van zijn bezwaar door de commissie wellicht voorkomen kan worden.

Aansluitend op het gesprek van de coördinator met de bezwaarmaker stuurt de afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies een ontvangstbevestiging naar de bezwaarmaker, met daarin informatie over de verdere afhandeling van het bezwaar en de rol van de coördinator hierin. In het bericht van ontvangst wordt vermeld dat een commissie over het bezwaar zal adviseren, indien het bezwaar niet via het informele traject wordt afgehandeld.

Indien bezwaarmaker ingaat op het voorstel om te proberen het bezwaar informeel op te lossen, houdt de commissie de behandeling van het bezwaar aan. De coördinator overlegt in dat geval met de behandelaar en organiseert en coördineert het informele traject. De betreffende afdeling wordt geïnformeerd.

Indien bezwaarmaker niet instemt met het voorstel om te proberen zijn bezwaar via het informele traject op te lossen, dan wordt het bezwaar in behandeling genomen door de commissie overeenkomstig het bepaalde in de Awb.

Indien gekozen is voor het informele traject, draagt de behandelaar het bezwaar over aan de secretaris van de commissie op het moment dat:

- de bezwaarmaker of de behandelaar niet (langer) aan het informele traject wensen deel te nemen, of;
- belangen van derden door het informele traject of de vertraging van de procedure hierdoor worden geschaad, of;
- het informele traject volgens bezwaarmaker onvoldoende bevredigend is beëindigd.

De secretaris bevestigt deze uitkomst aan de bezwaarmaker.

## **Hoofdstuk 4 Behandeling klachten en bezwaren door de commissie**

### **Artikel 4.1 Combineren klachten/bezwaren**

Indien er sprake is van samenloop van klachten en bezwaren, behandelt de commissie deze gelijktijdig, tenzij dit niet mogelijk is.

### **Artikel 4.2. Uitoefening bevoegdheden**

Om zijn taak als voorzitter van de commissie goed uit te kunnen oefenen, kan de voorzitter (of zijn plaatsvervanger) gebruik maken van bevoegdheden die zijn vastgelegd in de volgende artikelen van de Awb:

- a. artikel 2:1, tweede lid (overleggen machtiging);
- b. artikel 6:6, onder b, tweede zin wat betreft het stellen van een termijn om een verzuim te herstellen);
- d. artikel 6:17 (het ter beschikking stellen van stukken aan een gemachtigde)
- e. artikel 7:6, vierde lid (inzake het horen in elkaars aanwezigheid)

### **Artikel 4.3 Vooronderzoek commissie**

De commissie kan voorafgaand aan de hoorzitting alle gewenste inlichtingen inwinnen of laten inwinnen. De commissie kan bij deskundigen advies of inlichtingen inwinnen en hen zo nodig uitnodigen om hun kennis of advies tijdens de hoorzitting in te brengen.

### **Artikel 4.4 Datum en tijdstip van de hoorzitting**

De voorzitter van de commissie bepaalt het tijdstip van de hoorzitting en nodigt uit om gehoord te worden:

- a. voor de behandeling van een klacht: de klager, degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft en de behandelaar voor de zitting schriftelijk uit. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, heeft de mogelijkheid om voorafgaand aan de zitting een schriftelijk verweer op de klacht in te dienen bij de commissie. De secretaris van de commissie stuurt in dat geval het verweerschrift vervolgens aan de klager.
- b. voor de behandeling van een bezwaar: de bezwaarmaker en de behandelaar voor de zitting schriftelijk uit. De behandelaar heeft de mogelijkheid om voorafgaand aan de hoorzitting een verweerschrift in te dienen bij de commissie. Als er een verweerschrift wordt ingediend, dan stuurt de secretaris dat door naar de bezwaarmaker.

### **Artikel 4.5 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist dat de meerderheid van het vooraf bepaalde aantal leden, onder wie in elk geval de voorzitter, of zijn plaatsvervanger, aanwezig is.

### **Artikel 4.6 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht of bezwaar indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. Zij laten zich zo nodig vervangen.

### **Artikel 4.7 Openbaarheid hoorzitting**

De hoorzitting van de commissie is niet openbaar.

Het maken van geluidsopnamen door klager of bezwaarmaker tijdens de hoorzitting is toegestaan, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om dat niet toe te staan.

#### **Artikel 4.8 Gang van zaken tijdens hoorzitting**

De voorzitter van de commissie bewaakt de gang van zaken tijdens de hoorzitting. Hij kan de hoorzitting schorsen.

De voorzitter kan, indien de orde voorafgaand aan of tijdens de zitting dat naar zijn oordeel vereist, een of meer aanwezigen de toegang tot de bijeenkomst ontzeggen, de zitting zonder hen voortzetten of de zitting staken.

#### **Artikel 4.9 Verslag**

De secretaris van de commissie doet kort zakelijk verslag van de hoorzitting, hetzij in het rapport van bevindingen of het advies van de commissie, hetzij in een afzonderlijk document.

De hoorzitting kan ook worden opgenomen ten behoeve van het opstellen van het verslag.

Indien belanghebbenden of hun gemachtigden niet in elkaars aanwezigheid zijn gehoord, maakt het verslag of de geluidsopname en het advies hiervan melding.

Indien een afzonderlijk verslag wordt opgemaakt, wordt dit ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de commissie.

#### **Artikel 4.10 Nader onderzoek en daaruit verkregen nieuwe feiten of omstandigheden**

Indien na afloop van de zitting maar voordat het advies wordt opgesteld, nader onderzoek wenselijk blijkt te zijn, kan de commissie dit onderzoek (laten) uitvoeren.

Indien en voor zover de uitkomst van het nader onderzoek tot een nieuwe hoorzitting aanleiding geeft, zijn de bepalingen in deze regeling die betrekking hebben op de hoorzitting, zo veel mogelijk opnieuw van toepassing.

#### **Artikel 4.11 Vergadering commissie**

De commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het door haar uit te brengen rapport van bevindingen (naar aanleiding van een klacht) of het advies (naar aanleiding van een bezwaar).

De commissie beslist bij meerderheid van stemmen over het uit te brengen rapport van bevindingen of advies. Indien bij een stemming de stemmen staken, beslist de stem van de voorzitter.

Het rapport van bevindingen of advies is schriftelijk en gemotiveerd en bevat een voorstel voor de afdoening van de klacht of de te nemen beslissing op het bezwaarschrift.

Het rapport van bevindingen of advies wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend.

#### **Artikel 4.12 Het rapport van bevindingen of advies**

Het rapport van bevindingen of advies – inclusief de eventuele bijlagen - wordt tijdig uitgebracht aan het bestuursorgaan dat over de klacht of het bezwaarschrift dient te beslissen.

### **Hoofdstuk 5 Beslissing op bezwaar/klacht**

#### **Artikel 5. In mandaat beslissen op klachten en bezwaren**

De afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies is bevoegd op bezwaren te beslissen en klachten af te handelen betreffende het sociaal domein, met dien verstande dat de afdelingsmanager juridische dienstverlening en advies niet bevoegd is:

- op bezwaren te beslissen, indien die bezwaren zijn gericht tegen een besluit dat door een bestuursorgaan zelf is genomen,
- klachten die op zijn gedragingen, handelen of besluiten betrekking hebben, af te handelen.

Indien een klacht in samenhang met een bezwaar wordt behandeld, zal de conclusie ten aanzien van de klacht opgenomen worden in de beslissing op bezwaar.

#### **Artikel 6 Citeertitel en inwerkingtreding**

Deze regeling wordt inclusief de toelichting aangehaald als: **Regeling behandeling klachten en bezwaren Sociaal Domein 2018**

Deze regeling treedt in werking op de dag na de bekendmaking.

*Aldus vastgesteld door burgemeester en wethouder van de gemeente Amersfoort op 16 oktober 2018.*

## **Toelichting op de Regeling behandeling klachten en bezwaren sociaal domein 2018**

### **A. Algemeen**

Deze regeling geeft een uitwerking van de behandeling van klachten en bezwaren voor het Sociaal Domein, zoals door de gemeenteraad Amersfoort bij amendement van 28 oktober 2014 is voorgesteld. Doel van de voorgestelde werkwijze is dat inwoners weten waar zij terecht kunnen voor hun klachten en bezwaren, dat zij laagdrempelig en veilig een klacht of bezwaar kunnen indienen en dat zij voldoende onafhankelijkheid ervaren bij de behandeling van de klachten en bezwaren. Voor de organisatie geldt dat zij kan leren van klachten en bezwaren.

Bij de behandeling van klachten en bezwaren in het Sociaal Domein ligt de nadruk op oplossingsgerichtheid en verbinding zoeken met de burger. Onnodige procedures worden zoveel mogelijk voorkomen. In principe wordt daarom bij iedere klacht- of bezwaarprocedure die zich daarvoor leent een informeel traject aangeboden. Doel van dit traject is om in gesprek met de burger de belangen/problemen helder te krijgen en van daaruit zo mogelijk tot een oplossing te komen, zodat de formele procedure, zoals aangegeven in de Awb, niet gevoerd hoeft te worden.

Wordt geen oplossing gevonden of leidt de gevonden oplossing niet tot intrekking van het bezwaar, wordt de klacht of het bezwaar aan een onafhankelijke adviescommissie voorgelegd.

Centrale rol in dit proces is weggelegd voor de onafhankelijke coördinator klachten en bezwaren. Deze coördinator belt direct na ontvangst van de klacht of het bezwaar (onbevangen) met de klager of bezwaarmaker en bespreekt wat er precies speelt en inventariseert wat er nodig is om de klacht of het bezwaar op te lossen. De coördinator informeert de klager of bezwaarmaker over het informele traject waarvoor de gemeente Amersfoort heeft gekozen. De klager of bezwaarmaker wordt uitgenodigd voor een gesprek met de bij de zaak betrokken medewerkers om waar mogelijk (alsnog) tot een oplossing te komen. Wordt geen oplossing gevonden of leidt de gevonden oplossing niet tot het intrekken van het bezwaar, dan wordt alsnog de formele procedure vervolgd. Gedurende het informele traject wordt door de secretaris de beslistermijn in de gaten gehouden en zo nodig verlengd.

Zoals hiervoor gesteld, ligt de nadruk bij de behandeling van klachten en bezwaren op oplossingsgerichtheid en verbinding zoeken met de burger. Met de burger wordt – alvorens het formele proces in te gaan – gekeken of - waar mogelijk – middels gesprekken alsnog tot een oplossing kan worden gekomen. Dit doel is niet goed vast te leggen in een regeling. Daarom is ervoor gekozen om de verschillende (vervolg)stappen in het proces in deze regeling vast te leggen. De regeling heeft daardoor deels het karakter van een procesbeschrijving, maar waarborgt daardoor meer dat de uitgangspunten en het doel van het amendement van de gemeenteraad worden bereikt. Voorts moge duidelijk zijn dat deze nieuwe werkwijze enige bewegingsvrijheid impliceert, zodat bijvoorbeeld bij een zaak ook een lid van het college betrokken kan worden, indien dit de zaak ten goede komt. Ook daarmee krijgt de laagdrempelige en oplossingsgerichte aanpak vorm.

Alle goede bedoelingen ten spijt kan het voorkomen dat de klager of bezwaarmaker ontevreden blijft over de wijze waarop zijn klacht of bezwaar is behandeld.

Voor de klager staat dan de weg naar de ombudsman open. De gemeente Amersfoort heeft daarvoor aansluiting gezocht bij de Nationale ombudsman.

Voor de bezwaarmaker staat de weg naar de rechter open. De Rechtbank Midden-Nederland is in principe de aangewezen rechtbank die de ingestelde beroepen gericht tegen besluiten van Amersfoort behandelt.

## **B. Artikelsgewijs**

### **Artikel 1.1. Begripsbepalingen**

Besluiten binnen het Sociaal Domein die vallen onder deze regeling zijn de besluiten ten behoeve van de individuele burger op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet (Pw), Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004, Jeugdwet, IOAW, IOAZ, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de gemeentelijke minimaregelingen.

Inwoners van Amersfoort die gebruik maken van diensten in de sociale basisinfrastructuur en van zorgaanbieders kunnen gebruik maken van de klachtenprocedure van de gecontracteerde partijen, conform de werkwijze bij andere gecontracteerde en gesubsidieerde partijen. Zijn zij niet tevreden over de afhandeling van hun klacht, of ervaren zij problemen bij het indienen ervan, dan kunnen zij alsnog terecht bij de gemeente.

### **Artikel 1.2 Reikwijdte van de regeling**

Klachten over bejegening of gedragingen van medewerkers van de gemeente of Stichting Sociale Wijkteams binnen het sociaal domein vallen onder deze regeling.

Klachten over (jeugd)hulpaanbieders en medewerkers van gecertificeerde instellingen vallen niet onder de regeling. De tekst van de Jeugdwet en de toelichting hierop impliceren dat sprake is van een beschikking of rechterlijke uitspraak op grond waarvan de hulp verleend wordt. Voor deze klachten dienen de hulpverleners een eigen klachtenregeling op te stellen. Het gaat om de cliënten zoals geformuleerd in artikel 4.2.1 van de Jeugdwet:

4.2.1. De jeugdhulpaanbieder en de gecertificeerde instelling treffen een regeling voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kinderbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

Omdat de wijkteams ook jeugdhulp of maatschappelijke ondersteuning (kunnen) verlenen, hebben de wijkteams in 2015 een eigen klachtenregeling opgesteld. Ten behoeve van de uitvoering van de gemeentelijke klachtenregelingen hebben de colleges van Amersfoort, Baarn, Bunschoten, Eemnes, Leusden, Woudenberg en Soest een regionale klachtencommissie Jeugd ingesteld.

Klachten over bejegening van medewerkers van de gemeente of de wijkteams in de fase van een aanvraag voor jeugdhulp tot en met het nemen van de beschikking vallen wel onder de Regeling. Omdat het om de bejegening gaat, zullen de klachten niet als "klachten jeugd" apart genoteerd worden, maar geschaard worden onder "klachten wijkteam".

Indien er twijfel ontstaat over de vraag welke adviescommissie bevoegd is zich over de klacht te buigen, overleggen de secretarissen van beide commissies waar de klacht logischerwijs het best behandeld kan worden. Uitgangspunt is dat de klachten die de wettelijke taak van de gemeente betreffen onder de voorliggende regeling vallen. Klachten die jeugdhulpverlening betreffen nadat de beschikking is verleend, komen terecht bij de regionale klachtencommissie Jeugd.

### **Artikel 2.3 Samenstelling commissie**

Er is – om de onafhankelijkheid van de commissie te benadrukken - voor gekozen om inwoners van de gemeente geen lid van de commissie te laten zijn. Bij de samenstelling van de commissie wordt goed gekeken naar de vertegenwoordiging van disciplines en kennisgebieden, zodat de commissie niet een puur juridisch profiel heeft, maar er ook veel kennis aanwezig is van de werkgebieden binnen het sociaal domein naast de ervaring met het behandelen van klachten en bezwaren en de competenties die daarbij horen.

### **Artikel 3.1 Informele aanpak klachten**

In het artikel is vastgelegd dat het uitgangspunt is dat de coördinator in beginsel eerst belt met de klager en pas daarna de ontvangstbevestiging verstuurd wordt. In de tekst van de ontvangstbevestiging kan dan aangesloten worden op hetgeen de coördinator heeft besproken en/of heeft afgesproken.

In het artikel is tevens opgenomen dat de gemeente Amersfoort met de klager wil proberen om eerst te proberen de klacht (alsnog) informeel op te lossen en pas als dit niet gaat de klacht ter formele behandeling door te sturen naar de commissie. Zie tevens de algemene toelichting.

De secretaris van de commissie houdt daarbij de termijnen voor de afhandeling in de gaten en verlengt zo nodig deze termijn.

Hoewel ingezet wordt op een informele aanpak, wordt wel op de ingediende klacht de datum van ontvangst aangetekend in verband met de wettelijke termijnen.

### **Artikel 3.2 Informele aanpak bezwaren**

Hier geldt grotendeels eenzelfde werkwijze als bij klachten wordt nagestreefd, met als verschil dat eerst moet worden vastgesteld of het bezwaar aan de wettelijke eisen voldoet en of het geschikt is voor een informele aanpak. Dit doet de secretaris van de commissie. Als het bezwaar niet aan de wettelijke eisen voldoet neemt de secretaris contact op met de bezwaarmaker om dit uit te leggen en als dat nog mogelijk is de bezwaarmaker uit te leggen hoe hij wel aan de wettelijke eisen kan voldoen.

Wordt het bezwaarschrift niet geschikt geacht voor een informele aanpak, wordt het bezwaarschrift door de secretaris van de commissie naar de behandelaar doorgestuurd.

Ook hier geldt dat op het ingediende bezwaar de datum van ontvangst wordt aangetekend in verband met de wettelijke termijnen.

In de ontvangstbevestiging wordt de bezwaarmaker medegedeeld dat een adviescommissie ex artikel 7:13 Awb over het bezwaar zal adviseren (indien de informele weg niet leidt tot het intrekken van het bezwaar, om te voorkomen dat het college gehouden is om binnen 6 weken na afloop van de bezwaartermijn een beslissing op bezwaar te nemen (vergl. CRvB 2 februari 2017, ECLI:NL:CRVB:2017:536).

## **4.2. Uitoefenen bevoegdheden**

Veel van deze bevoegdheden komen toe aan bestuursorganen; in de praktijk gebruikt een adviescommissie deze ook, maar dan slechts in het kader en ten behoeve van het uit te brengen advies.

De in [art. 7:13 \(lid 4\)](#) Awb genoemde bevoegdheden (d.w.z. de bevoegdheden ex 7:4, zesde lid, 7:5, tweede lid én 7:3 Awb) mogen slechts worden uitgeoefend door de commissie als geheel, en niet door de voorzitter of een ander deel van de commissie (zie annotatie in AB 2018/29).

### **Artikel 4.4 Datum en tijd van de hoorzitting**

De voorzitter van de commissie bepaalt het tijdstip van de hoorzitting en nodigt uit om gehoord te worden. Slechts in uitzonderlijke gevallen zal de voorzitter instemmen - na een daartoe strekkend verzoek - met verplaatsing van de hoorzitting naar een andere datum.

Bij het klachtrecht (hoofdstuk 9 Awb) verplicht de wet niet tot het uitwisselen van schriftelijke stukken. Het bestuursorgaan behoeft dus niet tegemoet te komen aan een verzoek van de klager om, voordat hij wordt gehoord, te beschikken over het schriftelijk verweer op zijn klacht. Evengoed is de in deze regeling vastgelegde procedure om een klager wel te informeren over een eventueel schriftelijk verweer.

Bij de behandeling van bezwaren (hoofdstuk 7 Awb) geldt wel de uitwisseling van stukken voorafgaand aan de zitting. Uitgangspunt is dat het verwerend bestuursorgaan een verweerschrift indient bij de commissie, uiterlijk 10 dagen voorafgaand aan de hoorzitting. Dit verweerschrift wordt door de secretaris van de commissie doorgestuurd naar bezwaarmaker.

### **Artikel 4.5 Quorum**

In principe bestaat de commissie uit een voorzitter of plaatsvervangend voorzitter en twee leden. Afhankelijk van de te behandelen dossiers, waarvoor specifieke kennis van een bepaald onderwerp gewenst is, kan een extra lid, die beschikt over deze specifieke kennis, toegevoegd worden aan de commissie. Bij de uitnodiging voor de hoorzitting wordt de klager of bezwaarmaker hierover geïnformeerd.

### **Artikel 4.7 Openbaarheid hoorzitting**

Gelet op de aard van de onderwerpen die in de commissie besproken (kunnen) worden, zijn de zittingen van de commissie niet openbaar.

### **Artikel 4.9 Verslag**

Artikel 7:13, zesde lid Awb schrijft voor dat het advies van de commissie een verslag bevat. De rechtbank Overijssel 20 oktober 2015, ECLI:NL:RBOVE:2015:4708 overweegt dienaangaande o.a dat artikel 7:7 Awb bepaalt dat van het horen een verslag wordt gemaakt. Zoals onder meer blijkt uit een uitspraak



van de Afdeling van 11 mei 2011 (ECLI:NL:RVS:2011:BQ4076, r.o. 2.2.1) wordt met de in deze bepaling neergelegde verplichting tot het maken van een verslag het maken van een schriftelijk verslag bedoeld. De enkele verwijzing naar een van de hoorzitting gemaakte geluidopname is niet in overeenstemming met deze bepaling.

#### **Artikel 4.11 Vergadering commissie**

De commissie dient bij de behandeling van een klacht een “rapport van bevindingen” uit te brengen, aan het bestuursorgaan, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen. De commissie handelt de klacht dus niet zelf af.

De commissie dient bij de behandeling van een bezwaar een schriftelijk - niet-bindend - advies uit te brengen aan het bestuursorgaan.

#### **Artikel 5. In mandaat beslissen op klachten en bezwaren**

De afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies is niet bevoegd om te beslissen op bezwaren, indien de bezwaren zijn gericht tegen een besluit dat door een bestuursorgaan zelf is genomen. Dat wil zeggen als het besluit niet namens het college is getekend maar door (een lid van) het college zelf. Uiteraard is de afdelingsmanager ook niet bevoegd om klachten af te handelen die op zijn handelen betrekking hebben.

Conform het Bevoegdheidsbesluit is de afdelingsmanager Juridische dienstverlening en advies reeds bevoegd te beslissen op bezwaren, ook indien deze zijn gericht tegen besluiten ten behoeve van de individuele burger op grond van de in artikel 1.1 bedoelde wetten. Met het vaststellen van deze regeling en het aanpassen van het bevoegdheidsbesluit, wordt de juridische grondslag gecreëerd voor de bevoegdheid om ook klachten af te doen.