

## Klachtregeling sociale wijkteams 2018

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN ARNHEM;

besluit:

vast te stellen de volgende regeling:

### Klachtregeling sociale wijkteams 2018

#### Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

##### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een gemeentelijk bestuursorgaan of een persoon werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een gemeentelijk bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens iemand of een ander heeft gedragen;
- b. college: het college van burgemeester en wethouders van Arnhem;
- c. sociaal wijkteam: één van de sociale wijkteams als bedoeld in artikel 2, onder c van de statuten van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem die voor zowel volwassenen als voor de jeugd (de) bevoegdheden van het college uitoefenen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voorgezet onderwijs, de Wet op de expertisecentra, de Jeugdwet en de bijbehorende verordeningen;
- d. teamleider-bestuurder: de teamleider-bestuurder als bedoeld in artikel 2, onder d, van de statuten van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem die leiding geeft aan een van de sociale wijkteams;
- e. zakelijk medebestuurder: de zakelijk medebestuurder als bedoeld in artikel 2, onder e, van de statuten van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem die niet leiding geeft aan een van de sociale wijkteams;
- f. klachtencoördinator: de functionaris als bedoeld in artikel 8, eerste lid, eerste volzin;
- g. klachtbehandelaar: de functionaris als bedoeld in artikel 7;
- h. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 9, eerste lid.

##### Artikel 2 Reikwijdte

1. Deze regeling is van toepassing op klachten jegens (medewerkers van) een sociaal wijkteam die zijn gerelateerd aan gedragingen op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voorgezet onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Jeugdwet.
2. Het college draagt er zorg voor dat de persoonlijke levenssfeer van de bij de klacht betrokkenen gewaarborgd is.

##### Artikel 3 Behandeling

1. Klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht worden behandeld conform titel 9.1 van deze wet.
2. Voor klachten gerelateerd aan gedragingen op het gebied van de Jeugdwet is paragraaf 4.2.a van deze wet van toepassing.

#### Hoofdstuk 2 de behandeling van mondelinge klachten

##### Artikel 4 Mondelinge klachten

1. Mondelinge klachten worden mondeling afgehandeld door de betrokken medewerker dan wel diens teamleider-bestuurder.
2. Wordt de mondelinge klacht niet binnen twee weken tot tevredenheid van de klager afgedaan, dan wijst degene die de mondelinge klacht behandelt, klager op de mogelijkheid van schriftelijke klachtbehandeling.
3. Zodra naar tevredenheid van klager aan zijn mondelinge klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.

## Hoofdstuk 3 de behandeling van schriftelijke klachten

### Artikel 5 Schriftelijke klachten

1. Een schriftelijke klacht wordt door de teamleider-bestuurder behandeld.
2. Zodra naar tevredenheid van de klager aan zijn schriftelijke klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot verdere behandeling van de klacht.
3. Indien de klager zich niet kan vinden in de wijze waarop zijn klacht is behandeld door de teamleider-bestuurder, kan de klager zich voor de behandeling van de klacht richten tot de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie brengt het college schriftelijk en met redenen omkleed binnen tien weken na ontvangst van de klacht op de hoogte van haar bevindingen en geeft hierbij haar advies en eventuele aanbevelingen.
5. De in het vorige lid genoemde termijn kan éénmalig met ten hoogste vier weken worden verlengd.
6. Het college deelt de klager en de klachtencommissie na ontvangst van het in lid 4 genoemde advies binnen één maand schriftelijk mee of hij naar aanleiding van dat advies maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
7. Indien een klacht zich richt op een ernstige situatie met een structureel karakter, meldt de klachtencommissie dit aan het college en in afschrift aan het bestuur van de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem.

## Hoofdstuk 4 Taken en verantwoordelijkheden

### Artikel 6 De eindverantwoordelijke

Voor de behandeling van een klacht is de door de gemeentesecretaris van de gemeente Arnhem aangewezen manager van de gemeente Arnhem eindverantwoordelijk.

### Artikel 7 De klachtbehandelaar

1. De teamleider-bestuurder die leiding geeft aan de medewerker van het sociale wijkteam over wie geklaagd wordt, behandelt de klacht namens het college.
2. Indien de klacht ook betrekking heeft op de teamleider-bestuurder van het sociale wijkteam, behandelt een collega teamleider-bestuurder de klacht namens het college.

### Artikel 8 De klachtencoördinatoren

1. De gemeentesecretaris wijst voor de coördinatie van de klachten als bedoeld in artikel 5, eerste lid, klachtencoördinatoren aan.
2. De klachtencoördinatoren bereiden onder verantwoordelijkheid van het college de besluitvorming voor en zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtenprocedure.

### Artikel 9 De klachtencommissie

1. Het college benoemt de algemene bezwaarschriftencommissie als klachtencommissie als bedoeld in artikel 9:14 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 4.2.1 van de Jeugdwet
2. De klachtencommissie vergadert in kamers, bestaande uit een voorzitter en twee leden.
3. De klachtencommissie stelt een reglement op volgens welke zij haar werkzaamheden verricht.
4. Het college zorgt voor adequate ondersteuning van de klachtencommissie.

## Hoofdstuk 5 Overige bepalingen

### Artikel 10 Slotbepalingen

1. De Klachtregeling wijkteams 2016 wordt ingetrokken.
2. Deze regeling treedt in werking op de dag na bekendmaking en werkt terug tot en met 1 oktober 2018.
3. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtregeling sociale wijkteams 2018'.

*Het college van burgemeester en wethouders van Arnhem,  
De secretaris, De burgemeester,  
R.J.M. van Wuijtswinkel C.C. Bouwkamp*

## **Toelichting bij de regeling voor de behandeling van klachten**

### **Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**

#### **Inleiding**

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft voorschriften voor de behandeling van klachten over gedragingen van bestuursorganen en van personen die onder hun verantwoordelijkheid werkzaam zijn. In paragraaf 4.2.a van de Jeugdwet worden de specifieke regels aangegeven waarlangs het klachten op het gebied van deze wet moeten worden afgehandeld. Deze regeling beoogt beide regimes te verenigen. Behalve in de Awb ligt in de afzonderlijk vast te stellen/vastgestelde mandaatbesluiten de formele basis voor de behandeling van klachten door de gemeente, bijvoorbeeld door managers van diensten van klachten over hun medewerkers.

Het gemeentebestuur heeft zich voor de externe klachtbehandeling aangesloten bij de Nationale ombudsman. Deze klachtbehandeling wordt geregeld door de Wet Nationale Ombudsman.

De regeling voor de behandeling van klachten wijkteams geeft, in aanvulling op de Awb en het bij de regeling behorende Mandaatbesluit Stichting Wijkteams Arnhem, interne instructies over procedures en bevoegdheden.

#### **Artikel 1. Definities**

##### **Artikel 1, sub a**

In overeenstemming met de wens van de wetgever is de omschrijving van het begrip klacht ruim.

Het moet gaan om een uiting van ongenoegen, mondeling of schriftelijk, omtrent een gedraging in een bepaalde aangelegenheid van een college of de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen jegens de klager zelf of jegens iemand anders. De zinsnede dat de klacht "een bepaalde aangelegenheid" moet betreffen beoogt uit te sluiten dat klachten over beleid of regelgeving van het bestuursorgaan klachten zijn als bedoeld in de Awb en deze regeling. De zinsnede "jegens een ander" betekent dat de klacht ook betrekking kan hebben op een gedraging die niet jegens de klager zelf is begaan. In dat geval geldt echter alleen de plicht tot behoorlijke klachtbehandeling volgens art. 9:2 van de Awb, ongeacht of het om een mondelinge dan wel schriftelijke klacht gaat. Op grond van art. 9:4, eerste lid, van de Awb hoeft de procedure van artikel 9:5 tot en met 9:12 van de Awb voor de behandeling van mondelinge klachten niet te worden gevolgd. Voor de klachtbehandeling is de instemming van de ander niet vereist. In casu is het bestuursorgaan het college van burgemeester en wethouders van Arnhem.

##### **Artikel 1, sub b, c en d**

De Stichting Sociale Wijkteams Arnhem opereert als opdrachtnemende organisatie van de gemeente Arnhem, waarbij de sociale wijkteams collegebevoegdheden uitoefenen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voorgezet onderwijs, de Wet op de expertisecentra, de Jeugdwet en de bijbehorende verordeningen. De sociale wijkteams oefenen deze bevoegdheden uit onder verantwoordelijkheid van het college van burgemeester en wethouders. Klachtbehandeling vindt ook onder verantwoordelijkheid van het college plaats, echter door leidinggevend van de stichting. Klachten die door de klachtencommissie worden behandeld zullen worden afgedaan door de gemeentesecretaris aan te wijzen managers/leidinggevenden van de gemeente.

#### **Artikel 2. Reikwijdte**

Deze regeling is bedoeld voor de klachten die handelen over de gedragingen van medewerkers op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voorgezet onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Jeugdwet.

### **Hoofdstuk 2 de behandeling van mondelinge klachten**

#### **Artikel 4. Mondelinge klachten**

##### **Artikel 4, eerste lid**

Uitgangspunt is dat een mondeling ingediende klacht op informele wijze wordt afgehandeld. Overigens is een mondeling geuite klacht niet altijd direct als zodanig herkenbaar. Niet iedere negatieve opmerking hoeft bedoeld te zijn als klacht. Van de medewerkers van wijkteam wordt verwacht dat zij negatieve opmerkingen serieus nemen. Als zij betwijfelen of de betreffende opmerking als klacht is bedoeld, dan zullen ze daar gericht naar vragen.

### **Hoofdstuk 3 de behandeling van schriftelijke klachten**

#### **Artikel 5. Schriftelijk klachten**

Voor schriftelijk ingediende klachten geldt in beginsel een procedure met een aantal waarborgen. Immers dat klager zijn klacht op schrift heeft gesteld is een aanwijzing dat hij wil dat zijn klacht diepgaander wordt onderzocht.

#### **Artikel 5, tweede lid**

Ook bij schriftelijke klachten geldt steeds dat iedere informele vorm van afdoening mogelijk is, mits dat geschiedt tot tevredenheid van klager. Wordt er aan getwijfeld of deze afdoening naar tevredenheid is van de klager, is het verstandig om bij de bevestigingsbrief aan klager een zinsnede op te nemen dat zonder tegenbericht ervan uitgegaan wordt dat de klacht naar tevredenheid van klager afgedaan is. Ook zal de teamleider-bestuurder in een dergelijk geval de regels van registratie en vastlegging van de schriftelijke weergave van het besprokene gewoon moeten volgen.

#### **Artikel 5, derde lid**

Kan de teamleider-bestuurder de klacht niet tot tevredenheid van de klager afdoen, dan kan de klager zich richten tot de klachtencommissie. Hierover dient in de afdoeningsbrief op gewezen te worden.

#### **Artikel 5, vierde lid**

Indien gewenst hoort de klachtencommissie partijen opnieuw. In de praktijk zal er vanuit gegaan worden dat partijen het gewenst vinden hun verhaal bij de commissie te doen. In de gevallen waarin partijen aan geven dit niet (meer) nodig te vinden omdat alle standpunten aan het papier zijn toevertrouwd, kan de commissie hiervan afwijken. De klachtencommissie brengt haar advies uit aan het college. Hoewel de Jeugdwet ook de mogelijkheid biedt om een bindend advies door de commissie te laten uitgaan, kent de Awb die mogelijkheid niet. Niet alle gedragingen van de medewerkers van een wijkteam vallen onder het regimes van de Jeugdwet, de gedragingen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening vallen immers onder hoofdstuk 9 van de Awb. Zodoende is er gekozen voor een adviescommissie.

#### **Artikel 5, zevende lid**

Indien de klachtencommissie naar aanleiding van een of meerdere klachten situaties ontdekt die op een ernstige structurele situatie duiden, laat zij dat aan de betrokken instanties weten.

### **Hoofdstuk 4 Taken en verantwoordelijkheden**

#### **Artikel 6. De eindverantwoordelijke**

Ingevolge de mandaatbesluiten is de in artikel 6 genoemde persoon eindverantwoordelijk voor de behandeling van de klachten. De bevoegdheid tot behandeling van een klacht door een functionaris op basis van het mandaatbesluit laat onverlet de bevoegdheid tot behandeling door het bestuursorgaan dat het mandaat heeft verstrekt: het college, blijft altijd bevoegd de klacht zelf te behandelen. De behandeling van klachten geschiedt overwegend decentraal. De door de gemeentesecretaris van de gemeente Arnhem aangewezen manager van de gemeente Arnhem is eindverantwoordelijke voor de behandeling van de klachten.

#### **Artikel 7 De klachtbehandelaar**

Zolang de teamleider-bestuurder niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest, kan deze de klacht in eerste instantie behandelen. Voordeel hiervan is dat op korte termijn dicht bij de bron naar eventuele oplossingen gezocht kan worden.

#### **Artikel 8 De klachtencoördinatoren**

Teneinde ervoor te zorgen dat de kennis op het gebied van de klachtafhandeling gemeentebreed wordt verankerd, zijn er klachtencoördinatoren aangewezen voor de coördinatie van de klachten.

De klachtencoördinatoren zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de klachtenprocedure met inachtneming van de geldende wettelijke vereisten.

Deze klachtencoördinatoren, die bij de eenheid Bedrijfsvoering zijn geplaatst, worden met het oog op efficiency en ervaring, ook ingeschakeld bij de behandeling van klachten over (een lid van) het wijkteam. Deze keuze is tevens ingegeven door de omstandigheid dat het hier klachten betreft die zich slechts incidenteel zullen voordoen. De klacht wordt uiteindelijk afgedaan door het college dan wel door de gemeentesecretaris van de gemeente Arnhem aangewezen manager van de gemeente Arnhem.

Naast alle taken die verband houden met de (ondersteuning van) de afhandeling van klachten en het zijn van aanspreekpunt voor de Nationale ombudsman, is ook de registratie van de klachten bij de klachtencoördinatoren belegd. Het doel van registratie is de versterking van het leerproces voor bestuursorganen en versterking van de transparantie van en controle op bestuursorganen. De registratie kan inzicht geven in de problemen die klagers hebben ondervonden in hun contacten met de wijkteams en kan leiden tot maatregelen ter voorkoming van dergelijke problemen en klachten. Bij de registratie wordt een categorie van gedragingen aangegeven waarop de klacht ziet, de termijn waarbinnen en de wijze waarop de klacht is afgedaan en de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn getroffen.

#### **Artikel 9**

Zoals hierboven reeds is aangegeven, is er gekozen voor een adviescommissie die het college adviseert over de klachten. Hoewel in eerste instantie gekeken wordt of via de teamleider-bestuurder of een andere klachtbehandelaar de klacht kan worden afgehandeld, kan het zijn dat partijen er onderling niet uitkomen. Dan is het goed om een groep onafhankelijke mensen over de klacht te laten adviseren. Gekozen is om de algemene bezwaarschriftencommissie aan te wijzen als klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter, een vicevoorzitter, drie externe leden en drie voor de raad voorgedragen leden. Per vergadering nemen een (vice)voorzitter en twee leden (één extern lid en één door de raad voorgedragen lid) deel. Op grond van de Jeugdwet dient de klachtencommissie een reglement te hebben volgens welke zij haar werkzaamheden verricht. De onafhankelijke klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris die ondersteuning biedt bij de verslaglegging en het formuleren van het advies van de commissie.