

## Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

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. beklagde: 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 zaakstelsel.
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.

*Informeel 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.*

*de secretaris,  
Hans Cats*

*de burgemeester,  
drs. Jolanda de Witte*