

Klachtenregeling Sociaal Domein gemeente Ridderkerk 2025

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk;

Overwegende, dat het gewenst is voor de behandeling van klachten 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 integrale en uniforme procedure in het leven te roepen;

Besluit vast te stellen:

Klachtenregeling Sociaal Domein gemeente Ridderkerk 2025

Hoofdstuk 1. Begrips- en algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Awb: Algemene wet bestuursrecht;
- b. bestuursorgaan: het college van burgemeester en wethouders;
- c. beklagde: de persoon of de organisatie op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft;
- d. 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;
- e. klager: inwoner van de gemeente Ridderkerk die een klacht indient;
- f. 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;
- g. klachtafdoening: de procedure van een schriftelijk ingediende klacht wordt afgerond met een afdoeningsbrief (artikel 9:12 Awb);
- h. klachtencoördinator: degene die, namens het bestuursorgaan, belast is met de behandeling en afdoening van de ingediende klacht (artikel 4 van de verordening);
- i. klachtoordeel: de formele reactie van de gemeente op een klacht;
- j. nationale ombudsman: het bureau van de nationale ombudsman in Den Haag die als onafhankelijke externe instantie onderzoek verricht naar de feiten die aanleiding gaven tot de klacht;
- k. kinderombudsman: het bureau van de kinderombudsman in Den Haag 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.
- p. verordening: Verordening klachtenbehandeling gemeente Ridderkerk 2020.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Onverminderd hetgeen is bepaald in de verordening heeft ieder 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:
 - a. klachten over de gedragingen van een ambtenaar van de gemeente of hulp- en dienstverlening door de gemeente;
 - b. klachten over de hulp- en dienstverlening van een zorgaanbieder/partner;
 - c. 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 nationale ombudsman of de kinderombudsman. De klager wordt gewezen op deze mogelijkheid.

Artikel 3 De klachtencoördinator

1. Elke ingediende klacht wordt voorgelegd aan de klachtencoördinator via registratie in het zaakstelsel.
2. 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.
3. De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor een tijdige afdoening van de klacht, monitort het klachtenproces, bewaakt de procedure en rapporteert over klachten en de daaruit voortvloeiende verbetervoorstellen aan het college.

Hoofdstuk 2. Indienen van een klacht

Artikel 4 Ontvangst van de klacht

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

Artikel 5 Toetsing ontvankelijkheid en behandeling klacht

1. De klachtencoördinator toetst een klacht op ontvankelijkheid en toepassing van artikel 9:8 Awb zoals omschreven in artikel 6 van de verordening.
2. Als de klacht ontvankelijk is, beoordeelt de klachtencoördinator vervolgens of de klacht overeenkomstig hoofdstuk 2 en 3 van de verordening en hoofdstuk 3 van deze regeling of hoofdstuk 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 6 Niet in behandeling nemen van een klacht

1. De klachtencoördinator kan, op grond van artikel 5, lid 1, 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 wordt verder niet in behandeling genomen indien:
 - a. De gevraagde gegevens niet binnen veertien dagen zijn verstrekt, nadat de klager op deze tekortkoming schriftelijk is gewezen; en/of
 - b. de klacht anoniem is ingediend.

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

De informele fase:

Artikel 7 De informele behandeling

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.

Artikel 8 Mondelinge klacht

In aanvulling op artikel 10 van de verordening wordt een mondelinge klacht in principe niet alleen mondeling afgedaan, maar zal de klachtencoördinator de procedure in de verordening volgen tenzij de klager daar geen prijs op stelt.

De formele fase:

Artikel 9 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 10 Horen en onderzoek

Bij het horen wordt ook (een vertegenwoordiger van) de beklaagde uitgenodigd.

Artikel 11 Afdoening klacht

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 nationale ombudsman of de kinderombudsman.

Hoofdstuk 4 Klachten over hulp- en dienstverlening zorgaanbieder/partner

Artikel 12 Klachten over hulp- en dienstverlening zorgaanbieder/partner

1. In aanvulling op artikel 8 lid 5 van de verordening stelt de klachtencoördinator de zorgaanbieder/partner binnen een week op de hoogte van de klacht, en licht de klager hierover in.
2. Deze regeling laat onverlet dat de klager zelf rechtstreeks contact kan opnemen met de zorgaanbieder/partner over de klacht.
3. 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 13 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 kinderombudsman wordt doorgestuurd.
3. Indien sprake is van sub a van het vorige lid zijn de artikelen 13 t/m 16 van deze regeling van toepassing,
4. Indien sprake is van sub b van lid twee van dit artikel, dan is artikel 17 van toepassing.

Informele fase:

Artikel 14 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 15 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 16 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 17 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 verdaaging 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.

Hoofdstuk 6 Extern klachtrecht

Artikel 18 De nationale ombudsman en de kinderombudsman

Aanvullend op artikel 20 van de verordening treedt de klachtencoördinator namens de gemeente Ridderkerk ook op als contactpersoon voor de nationale ombudsman en de kinderombudsman en is in die hoedanigheid belast met de volgende taken:

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

Hoofdstuk 7 Rapportage

Artikel 19 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 nationale ombudsman en de kinderombudsman.

Hoofdstuk 8 Openbaarmaking

Artikel 20 Actieve Openbaarmaking van Klachtoordelen

1. De gemeente Ridderkerk maakt op grond van de Wet open overheid klachtoordelen actief openbaar door een overzicht te publiceren op de gemeentelijke website.
2. Het overzicht bevat ten minste de volgende informatie:
 - a. een korte omschrijving van de klacht;
 - b. de datum van indiening van de klacht;
 - c. het oordeel van de klachtbehandelaar;
 - d. de datum van het oordeel;
 - e. eventuele vervolgmaatregelen die door de gemeente zijn of worden genomen.
3. De persoonsgegevens van betrokkenen worden in het overzicht geanonimiseerd, tenzij de betrokkene expliciet toestemming heeft gegeven voor het openbaar maken van zijn of haar persoonsgegevens.
4. De openbaarmaking van klachtoordelen vindt plaats met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving, zoals de Wet open overheid en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Hoofdstuk 9 Slotbepalingen

Artikel 21 Hardheidsclausule

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 2025.
2. De eerdere regeling, Klachtenregeling sociaal domein gemeente Ridderkerk 2022, door het college van burgemeester en wethouders vastgesteld op 13 juli 2021, wordt ingetrokken op het moment van inwerkingtreding van de Klachtenregeling 2025.

Artikel 23 Citeertitel

Deze regeling wordt aangehaald als: Klachtenregeling Sociaal Domein gemeente Ridderkerk 2025

Aldus vastgesteld d.d. 5 november 2024

Burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk,

*de secretaris,
mevr. M. Kitselar*

*de burgemeester,
dhr. C.A. Oosterwijk*