

T.a.v. de voorzitter
van het MAA

Uw brief van: 11
juni 2021

Uw kenmerk:

Bijlage(n):

Ons kenmerk: 366632

Contact: Bo Zomerdijk

Doorkiesnummer: 0105030590

E-mailadres: b.zomerdijk@bar-organisatie.nl

Datum:

Betreft: Beantwoording advies Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022

Geachte voorzitter van het MAA,

Op 11 juni jl. ontvingen wij uw advies over de Klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022. Wij danken u voor het uitgebrachte advies. Met deze antwoordbrief geven wij een reactie op uw uitgebrachte advies.

Inleiding

In een interview op 29 april 2021 in het programma Nieuwsuur zei Reinier van Zutphen, de nationale ombudsman het volgende over de verhouding burgers en overheid :

..... de rode lijn in alles is toch de machtige overheid, die de burger niet meer ziet als iemand die recht heeft op een behoorlijke behandeling. De behoorlijkheid is een belangrijk woord.

Die is kwijt geraakt en de burger is daar de dupe van geworden.

De burger wordt gezien als een klant nog eerder dan een burger, die door de overheid geholpen moet worden. De burger is er voor de overheid en niet anders om. Dit is een hele belangrijke zaak.

Dit is kwijtgeraakt. De mensen zijn op afstand gekomen. Het contact tussen de overheid en de burgers is definitief verloren.

Dit heeft heel veel te maken met vertrouwen. De overheid is de burger gaan zien als iemand die moet worden gewantrouwd.

Waarvan je niet onmiddellijk zegt : Ik ga voor je aan de slag, maar waar je eerst vragen gaat stellen voor je aan de slag gaat.

Het heeft volgens mij te maken met de gedachte, dat iedereen gezien wordt als een potentiële fraudeur.

Ik heb al meer dan eens gezegd dat het mensbeeld van de overheid echt moet veranderen.

..... mensen lopen stuk op de uitvoering van de overheid. Het gaat er om dat de manier waarop we met z'n allen zeggen : Zo gaan we de burger beter behandelen.

..... vraag aan de ambtenaren hoe ze een verandering van omgang met de burger willen bewerkstelligen. Werk niet alleen maar vanuit misplaatste vooronderstellingen en veel te harde regels en wetten.

De leden van de Adviesraad onderschrijven de uitspraken, die in bovenstaand interview zijn gemaakt.

Al bij meerdere adviezen hebben wij er op gewezen, dat de gemeente klantvriendelijker en opener naar de burger moet zijn.

De Adviesraad wil benadrukken, dat voor ons heel belangrijk is hoe de route is bij het indienen van een klacht.

Onze prioriteit is dit alles te voorkomen.

In het eerste stadium moet de gemeente er alles aan gelegen zijn de eventuele klacht te voorkomen door met de klager/klaagster in gesprek te gaan. Dit achten wij een zeer essentiële stap.

Het laten uitmonden in een formele klacht is volgens de Adviesraad "not done". Dat geeft bij de klager/klaagster veel stress en de warme relatie met de gemeente is dan waarschijnlijk ook afgelopen.

Onze adviezen

Bij het nalezen van het concept concluderen wij, dat de gemeentelijke overheid er alles aan heeft gedaan een klachtenregeling Sociaal Domein neer te zetten, die voortvloeit uit de bestaande klachtenregeling.

Toch heeft de Adviesraad nog een aantal taalkundige, maar zeker ook een flink aantal inhoudelijke opmerkingen, waarvan wij menen dat deze in het concept verandering behoeven :

Reactie:

Tekstuele aanpassingen zijn waar nodig aangebracht. Met dank aan de adviescommissie voor het kritisch meelesen.

- *Waarom wordt in de aanhef zowel "de burgemeester" als "de burgemeester en wethouders" genoemd. Dit lijkt dubbel voor wat de burgemeester betreft, of zijn het 2 verschillende groepen ambtenaren?*

Reactie:

Het betreffen verschillende organen met aparte bevoegdheden.

- *In deze tijd past een opmerking zoals: onder klager kan zowel verstaan worden "klager als klaagster", "bij gebruik van hij worden zowel hij, zij als onzijdig bedoeld".*

Reactie:

Inwoner en klager zijn mannelijk, vrouwelijk en onzijdig bedoeld.

- *artikel 1. lid i : waarom "klachtencoördinator" en niet "klachtenfunctionaris"?*

Reactie:

Met het woord "coördinator" is de wat actievere rol van de klachtencoördinator tot uitdrukking gebracht.



- *artikel 1, lid k: "het bureau dat", in plaats van "die".*
- *artikel 1, lid m: partner: door de gemeente gecontracteerde partner(s) in het sociaal domein.*
- *artikel 1, lid n: zorgaanbieder(s), aanbieder(s).*

- *artikel 2, lid 1: er wordt een onderscheid gemaakt naar het verloop van de verschillende klachten, waarbij niet hier duidelijk gemaakt wordt wat de betekenis hiervan is. Hier past mogelijk een verwijzing naar artikel 3, hoewel dit artikel 3 niet ingaat op "Klachten over de dienstverlening van een zorgaanbieder/partner".*

Reactie:

Het verloop van de verschillende klachten is vervangen door 'de wijze van behandeling'.

- *artikel 2, lid 2: "Deze klachten hebben betrekking op het proces en de inhoud"*
- *artikel 3, lid 1, sub a: dus de klager moet zich richten tot "het bestuursorgaan"= de burgemeester en/of het college van burgemeester en wethouders (H 1, art 1, lid b). Het is duidelijker en meer voor de hand liggend wanneer de klager zich tot de klachtencoördinator kan richten. Zie ook art 4, lid 3. De gemeente-medewerker(s) met wie een probleem ontstaat wat leidt tot een klacht, dient / dienen te wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen, en hoe de procedure is.*

Reactie:

'Het bestuursorgaan' is vervangen door 'de gemeente'.

- *Het verschil tussen "informeel" en "formeel" wordt hier niet duidelijk: verwijzingen maken naar de artikelen 9, 10 en 11.*

Reactie:

Artikel 3 betreft een algemene bepaling die uitlegt dat er een informele en formele behandeling van een klacht mogelijk is. Verwijzen heeft geen toegevoegde waarde.

- *Bij artikel 2.4 mist de Adviesraad, waar men terecht kan als een klacht over de zorgaanbieder/partner niet naar tevredenheid is opgelost.*

Reactie:

De ombudsman is niet bevoegd om klachten te behandelen over de zorgaanbieder/partner. Daarom is in deze klachtenregeling ingericht dat degene bij de gemeente terecht kan.

- *In artikel 4 staat dat "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". Voor de klager moet het duidelijk zijn dat de klachtencoördinator aangesteld is door het bestuur van BAR. Dus dat er enige mate van onpartijdigheid is. Enerzijds is het goed dat de klachtencoördinator op de hoogte is van het reilen en zeilen van het gemeentelijk apparaat, en zelfs werkzaam is bij de gemeente (bij een parttime aanstelling als klachtencoördinator). Anderzijds is de kans groot op een verkeerde uitstraling naar de klager ("slager keurt zijn eigen vlees"), op belangenverstrengeling en/of een loyaliteitsconflict.*

Sowieso dient er altijd een klachtencoördinator (of een plaatsvervanger) beschikbaar te zijn. Afhankelijk van het aantal klachten, kan gekozen worden voor meerdere klachtencoördinatoren, al dan niet parttime.

Wij adviseren hier over te gaan tot het benoemen van een onafhankelijke klachtencoördinator, alsmede een plaatsvervanger

Reactie:

De klachtencoördinator zal los komen te staan van de uitvoering. Daardoor zal de klachtencoördinator in staat zijn om zijn rol met de benodigde distantie te kunnen vervullen.

- *In artikel 4.3: wie heeft toegang tot het hier genoemde zaaksysteem? Elke medewerker van de gemeente?*

Reactie:

Nee, in beginsel zullen alleen de klachtencoördinator, de vervanger van de klachtencoördinator en diens leidinggevenden inzage en schrijfbevoegdheid hebben. De teamleider van de beklagde kan de klacht wel inzien, maar heeft geen schrijfbevoegdheid.

- *In artikel 4.4 lijkt het ons beter om een dergelijke klacht door te verwijzen naar de Gemeentelijke ombudsman*

Reactie:

De Gemeentelijke ombudsman is enkel bevoegd om de klacht te behandelen indien de klacht in eerste instantie door de gemeente zelf is behandeld.

- *In artikel 5 staat te lezen wat de klacht moet bevatten om in behandeling te worden genomen. De leden van de Adviesraad vragen zich af, of degene die een klacht indient hiervan ook op de hoogte is.*



Wij adviseren duidelijk vast te leggen waaraan de inhoud van een klacht moet voldoen om in behandeling te worden genomen.

Reactie:

In de klachtenregeling is opgenomen waaraan de inhoud van een klacht moet voldoen (artikel 5). De klachtenregeling sociaal domein gemeente Albrandswaard 2022 is openbaar. Ook bij het invullen van het klachtenformulier moet de klager verschillende stappen doorlopen. Als de klacht nog onvolledig of onduidelijk is, dan kan de klachtcoördinator in correspondentie na ontvangst van de klacht verzoeken om nadere informatie te ontvangen.

- *In artikel 5.3 staat, dat er wordt verwezen naar het klachtenformulier op de gemeentelijke website, maar wat als die persoon in kwestie niet zo digitaal vaardig is, geen digitale media tot zijn beschikking heeft of dit wellicht niet wil erkennen?*

De Adviesraad adviseert om ook duidelijk aan te geven hoe men een klacht kan indienen via andere kanalen.

Reactie:

Op de gemeentelijke website zullen de diverse kanalen (mondeling, schriftelijk en digitaal) worden vermeld.

- *In artikel 5.5 wordt gesproken over de mensen, die een klacht indienen en de Nederlandse taal niet machtig zijn en waarbij een eventuele cliëntondersteuner hun taal niet spreekt.*

Een klacht kan alleen in het Nederlands worden ingediend of uit een andere taal worden vertaald.

De Adviesraad adviseert ervoor zorg te dragen, dat ook klagers met een andere taalachtergrond worden geholpen en dat eventuele vertaalkosten niet op rekening van de klagers komen.

Reactie:

De klachtenregeling is een laagdrempelige regeling waarbij een officiële vertaling niet nodig is. Vaak kan met hulp van een cliëntondersteuner, familie of een kennis de inhoud van een klacht adequaat worden weergegeven.

- *In artikel 7.4 wordt gewezen de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Hoort dit artikel niet gerangschikt te worden onder art 5, na lid 1.*

Wij adviseren de mogelijkheid van cliëntondersteuning duidelijk vooraf bij aanmelding al te vermelden.

Reactie:

Op de website zal worden weergegeven dat indien iemand een klacht in wil dienen hij daarvoor een beroep kan doen op cliëntondersteuning. De klachtcoördinator kan pas wijzen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning nadat de klacht is ontvangen.

- *In artikel 8 worden alle gronden genoemd die de behandeling van een klacht ongegrond verklaren.*

In artikel 8.3 staat niet duidelijk omschreven op welke wijze en met welke argumenten de klager wordt geïnformeerd.

Wij adviseren in de regeling op te nemen dat de klager de argumenten van de afwijzing met alle tegen argumenten en in begrijpelijk Nederlands dient te ontvangen.

Reactie:

Als de klachtencoördinator beslist om de klacht niet te behandelen op grond van een bepaling in artikel 8 lid 1, wordt dit door de klachtencoördinator in begrijpelijk Nederlands gemotiveerd. Het beleid van de gemeente is om de brieven in zo begrijpelijk mogelijk Nederlands te schrijven.

- *In artikel 9 staat niet duidelijk omschreven hoe wordt dit vastgelegd?*

Reactie:

Indien de klacht na de informele behandeling is opgelost, ontvangt de klager een brief of mail waarin staat welke afspraken eventueel met hem zijn gemaakt.

- Wie heeft toegang (inzage of schrijfbevoegdheid) in het klachtendossier?

Reactie:

In beginsel zullen alleen de klachtencoördinator, de vervanger van de klachtencoördinator en diens leidinggevenden inzage en schrijfbevoegdheid hebben. De teamleider van de beklagde kan de klacht wel inzien, maar heeft geen schrijfbevoegdheid.

- *In artikel 10.2 wordt een termijn van 14 dagen genoemd voor het aanleveren van gegevens. Deze termijn kan soms te kort zijn; zeker als er bij derden informatie moet worden opgevraagd (denk rondom de Kerstperiode). Het is van belang dat deze termijn op verzoek van de klager kan worden verlengd. Hierbij moet de klager wel worden geïnformeerd dat dit consequenties heeft voor de termijn van afhandeling.*

De Adviesraad adviseert duidelijk te vermelden, wat eventuele consequenties zijn.

Reactie:

In onderling overleg tussen de klager en de klachtencoördinator kan van de termijn van veertien dagen worden afgeweken. In de correspondentie met de klager wordt vermeld dat de consequentie van het niet tijdig aanleveren van stukken is dat de behandeling van de klacht wordt afgesloten.

Bij alle genoemde termijnen gaan wij ervan uit, dat er snel en adequaat (binnen 24 uur of 2 a 3 werkdagen) wordt gehandeld als het noodzakelijk is.



Reactie:

Als er sprake is van urgentie, dan zal de klachtencoördinator naar bevind van zaken handelen.

- *In artikel 11.3 staat vermeld, dat van het horen een verslag wordt gemaakt. Voor wie is dat verslag en krijgt de klager gelegenheid het te zien? Is het geschreven door de klachten coördinator en zijn zienswijze en krijgt de klager de mogelijkheid zijn/haar goedkeuring eraan te geven? **Wij adviseren dat de klager het verslag ter inzage krijgt en de gelegenheid krijgt zijn/ haar zienswijze er in te laten opnemen.***

Reactie:

Het verslag wordt gemaakt door de klachtencoördinator na het hoorgesprek. Het verslag is geen notulen, het is enkel een weergave van het gesprek. Het verslag is voor klager en beklagde. Het verslag wordt bij de afdoening van de klacht bijgevoegd.

- *Hetgeen in ovengenoemd artikel 11 hierboven staat omschreven, vinden wij ook van toepassing op artikel 17.*

Reactie:

Zie reactie op artikel 11.

- *artikel 12, lid 1, 4 en 5: waarom zou de klachtencoördinator dit namens het bestuursorgaan moeten doen? Dit geeft de klager gemakkelijk de indruk van partijdigheid van de klachtencoördinator*

Reactie:

"Het bestuursorgaan" is vervangen door "de gemeente". Dat laat onverlet dat de klachtencoördinator onder verantwoordelijkheid van het college handelt.

- *artikel 14.3: verwijzing naar artikel 16: waarschijnlijk wordt bedoeld verwijzing naar artikelen 15, 16, 17 en 18. Verwijzing naar artikel 21 wordt artikel 19.*

- *In artikel 20 is het is niet duidelijk hoe de communicatie tussen de klachtencoördinator en het bestuursorgaan verloopt: alleen met het bestuursorgaan van de gemeente Albrandswaard? Rapporteert de klachtencoördinator 1x per jaar (zie art 20, lid 2) of vaker? Is daarvoor een termijn, bijv. maandelijks? Of na een relevante of belangrijke klacht?*

Er wordt gesproken over het jaarverslag van de behandelde klachten. Helaas wordt er alleen gesproken over de formeel in behandeling genomen klachten.

De Adviesraad adviseert in het jaarverslag melding te maken van alle klachten en deze in dat verslag uit te splitsen in informeel en formeel behandelde zaken. Hieruit kan dan de conclusie worden getrokken hoe de verhouding tussen deze twee typen is ; hoe de afhandeling is geweest en wat de gemeente er aan doet om te zorgen dat de burgers zich goed gehoord voelen.

De Adviesraad is er veel aangelegen dat de burger niet wordt gezien als een klant maar als een burger, die door de overheid geholpen moet worden.

Dit zal dan de relatie gemeente versus burger aanzienlijk verbeteren en de wederzijdse achterdocht wegnemen.

Reactie:

De klachtencoördinator brengt een jaarverslag uit aan de burgemeester en het college. In het jaarverslag worden alle klachten die zijn ingediend opgenomen. Om verwarring hierover te voorkomen is in lid 3 het woord "formeel" uit de klachtenregeling gehaald.

- *artikel 20.4 : waar wordt dit gepubliceerd? Openbaarheid is belangrijk, privacy mag daarbij niet geschonden worden.*

Reactie:

Het jaarverslag wordt op de gemeentelijke website geplaatst. Desgevraagd ligt het jaarverslag ter inzage.

- *De duur van een klachtbehandeling kan een hele tijd in beslag nemen, tenzij je er in die informele fase uitkomt met elkaar. Is er een uiterste termijn, waarbinnen de procedure moet zijn afgehandeld ?*

De Adviesraad vraagt zich af of er binnen de BAR organisatie voldoende capaciteit beschikbaar is om dit te realiseren.

Reactie:

In beginsel is de uiterste termijn tien weken. Vooralsnog in het aantal klachten binnen het sociaal domein beperkt.

- *Wanneer er sprake is van een klacht op grond van de Jeugdwet, wordt de klacht door de klachtencoördinator naar de Kinderombudsman doorgestuurd. Wordt hiermee de gemeentelijke Kinderombudsman bedoeld?*

Reactie:

Ja, hiermee wordt de gemeentelijke Kinderombudsman bedoeld.

- *Er zou bij jeugd geen sprake moeten zijn van verjaring van een klacht. Het kan bij jeugd om zulke zware klachten gaan met ook zware gevolgen voor de jeugdigen dat het belang van de jeugdige leidend moet zijn. En een mogelijke herhaling moet voorkomen worden.*

Reactie:

Klachten zijn er voor het oplossen van directe problemen die de burger ervaart. Door tijdsverloop is het in de praktijk lastig om daar nog iets aan te doen.



- *De klachtencoördinator dient de dienstverlenende zorgaanbieder/ partner een reactie te vragen: is er een klacht ingediend? Wat was de aard en inhoud van de klacht? Hoe is op deze klacht gereageerd? Dit dient vastgelegd te worden in het digitale dossier van de klachtencoördinator, ook als hierop geen reactie komt.*

Reactie:

De zorgaanbieder/partner dient na een week na afhandeling van de klacht over het bereikte resultaat een terugkoppeling te doen aan de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal de bovengenoemde gegevens vastleggen in het dossier.

- *Welke termijn heeft een zorgaanbieder om een klacht af te handelen?*

Reactie:

Er is geen algemeen antwoord mogelijk, omdat in de Jeugdwet en de wmo dit aan de zorgaanbieders zelf is overgelaten (zie bijvoorbeeld artikel 4.1 lid 2 sub c van de Jeugdwet).

Tot slot willen wij u nogmaals hartelijk danken voor het uitbrengen van uw advies.

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de locosecretaris, de burgemeester,

Dick Mol

drs. Jolanda de Witte

