

INTERNE NOTITIE

Aan Commissie ABM

Datum 18 november 2021

Via

Van Yvonne Meijer/Tonnie Valkenaars

Kopie

Betreft Beantwoording vragen agendaverzoek klachtenprocedure en klachtafhandeling met betrekking tot het Sociaal Domein

Algemeen:

De burgemeester (artikel 170 lid 1-e Gemeentewet) ziet toe op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur.

Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een regeling voor de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht moet behandelen en afhandelen: Het zogenaamde interne klachtrecht. Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk mits dat geschiedt tot tevredenheid van klager.

Klachten moeten betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen. De reikwijdte van de regeling wordt op een soortgelijke wijze omschreven als in artikel 12 van de Wet Nationale ombudsman.

Algemene klachten over beleid dan wel beleidsuitvoering in het algemeen hebben geen betrekking op een bepaalde aangelegenheid, terwijl ook het feit dat de klacht een gedraging jegens iemand in moet houden, meer algemene wensen over het optreden of het beleid van het bestuursorgaan buiten het bereik van deze regeling houdt

Voor de overheid is zorgvuldige klachtbehandeling een vereiste dat voortvloeit uit de beginselen van behoorlijk bestuur en een kwestie van bestuurlijke betamelijkheid. Zorgvuldige klachtbehandeling kan bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Een zorgvuldig onderzoek naar klachten heeft een belangrijk leereffect. De vastgestelde klachtenregeling is een nadere uitwerking van de wettelijke minimale vereisten die hoofdstuk 9 stelt aan interne klachtbehandeling.

- De procedure van de klachtenafhandeling staat niet op de website vermeld.

Het klopt dat deze niet op de website staat. Zodra de oude regeling door de Raad is ingetrokken wordt de door het college vastgesteld klachtenregeling in- en extern gepubliceerd en is dan terug te vinden op de website van de gemeente.

- Schriftelijke klachten mbt bejegening op het raadhuis door medewerkers moeten in aanwezigheid van degene waar de klacht over gaat of diens leidinggevende worden toegelicht door de klager. Dit is ontmoedigend en kan intimiderend overkomen.

Deze stelling is niet correct. Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek en aan de voorkant wordt aan klager gevraagd of hij/zij prijs stelt op aanwezigheid van de teamleider. Immers achter een klacht schuilt vaak een hulpvraag. De hulpvraag en een eventuele oplossing kan dan meteen besproken worden.

In de nieuwe klachtenregeling is het volgende opgenomen (pagina 5 en 6)

Fase 2:

Formele klachtafhandeling eerste lijn

Als een klager niet tevreden is met de wijze van de informele klachtafhandeling in de lijn (fase 1) of als er aanleiding is om direct af te zien van fase 1, dan

paraaf

ontvangstdatum :

paraaf :



wordt de klacht behandeld overeenkomstig de bepalingen van titel 9.1, artikel 9:6 en verder Awb en de bepalingen van deze regeling. De klachtenfunctionaris neemt de behandeling van de klacht over.

- De klager wordt in de gelegenheid gesteld gehoord te worden. De klachtenfunctionaris voert overleg met klager over de wijze waarop de klacht wordt behandeld en wie bij een eventueel gesprek aanwezig is. Dit is maatwerk. Van het horen wordt een verslag gemaakt (art. 9:10 Awb). Dit kan schriftelijk of middels een geluidsopname.
- De klacht wordt onderzocht (waarheidsvinding). De klachtenfunctionaris heeft toegang tot alle benodigde stukken en kan elke betrokkene horen. Derden en/of deskundigen kunnen worden ingeschakeld voor inlichtingen, advies of kunnen worden uitgenodigd bij een klachtgesprek te verschijnen.
- In het geval van een bejegeningssklacht heeft de beklaagde ambtenaar recht op inzage in de stukken en toezending van de stukken. Of er sprake is van een beklaagde ambtenaar is ter beoordeling van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris behandelt klachten over het persoonlijk handelen van een ambtenaar. Bij een algemene klacht of een klacht die de organisatie betreft is er geen sprake van een beklaagde ambtenaar. Het moet gaan om een klacht over onheuse of onbeleefde bejegening, onheuse gebaren of een niet respectvolle behandeling. De beklaagde ambtenaar heeft het recht om zijn standpunt kenbaar te maken (wederhoor). De gemeente stelt zich op als een goed werkgever.

- Bovenstaande betekent dat de klachten mbt bejegening niet in vertrouwelijkheid met de klachtencoördinator besproken kunnen worden.

Zie hierboven

- Er is afgesproken dat klachten door onafhankelijke medewerkers worden afgehandeld, maar de praktijk blijkt weerbarstiger. Dit kan worden voorkomen door een échte onafhankelijke klachtenbehandelaar aan te stellen zoals dat in Deventer is gebeurd. En een kwestie De drempel voor mensen met een uitkering om een klacht in te dienen wordt daar erkend en er is daarom een onafhankelijke klachtenbehandelaar Werk en Inkomen

Het is een wettelijke taak van de burgemeester (artikel 170 lid 1-e Gemeentewet) om toe te zien op een zorgvuldige behandeling van klachten door het gemeentebestuur. Hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) bevat een regeling voor de wijze waarop het bestuursorgaan de klacht moet behandelen en afhandelen: Het zogenaamde interne klachtrecht. Iedere informele vorm van afdoening is mogelijk mits dat geschiedt tot tevredenheid van klager.

De gemeente moet als eerste lijn de mogelijkheid krijgen om een de klacht op te lossen en/of het probleem te herstellen.

Is de klager het niet eens met de afhandeling van zijn/haar klacht in de eerste lijn dan kan de klager zich richten tot de Ombudsman.

Het college is van mening dat door de positioneren van de klachtenfunctionaris onder de directie de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris gewaarborgd wordt.



De klachtenfunctionaris is gemandateerd door het college van burgemeester en wethouders om klachten namens hen af te handelen en rapporteert rechtstreeks aan het management, directie en aan het college van B&W. Complexe, afdeling overstijgende en/of bejegeningssklachten worden door de klachtenfunctionaris gecoördineerd en/of behandeld. De klachtenfunctionaris heeft inzagebevoegdheid in alle benodigde dossiers.

Doel van bespreking -Inkomen. Komen tot een duidelijke klachtenprocedure die voor iedere

Amstelvener goed te vinden is op de website (zoals de website van de gemeente Amsterdam met hun klachtenprocedure)

- Overeenstemming bereiken over de definitie van onafhankelijke klachtenafhandeling
- Vertrouwen van de burgers in de gemeentelijke klachtenafhandeling herstellen

Reactie College:

Het college deelt het beeld van de SP niet dat het vertrouwen van de burgers in de gemeentelijke klachtenafhandeling hersteld moet worden. Het college is zich er van bewust dat het belangrijk is dat inwoners vertrouwen moeten hebben in de afhandeling van klachten door de gemeente. Met de klachtenregeling wil het college bereiken dat inwoners en ondernemers laagdrempelig hun uitingen van onvrede over het gemeentelijk handelen kunnen uiten en dat de organisatie deze klachten behandelt, met hoor en wederhoor, daar waar mogelijk oplost en waar mogelijk genoegdoening biedt.

Als klachten gezien worden als signalen voor verbetering, ontwikkeling en innovatie dan draagt een professionele klachtbehandeling bij aan de verbetering van de dienstverlening.

Concrete vra(a)g(en) aan andere leden van de commissie

- Hoe kijken de fracties aan tegen de onafhankelijkheid van de klachtencoördinatoren?
- Is de commissie het eens met de SP dat klachten over personen in vertrouwelijkheid moeten worden toegelicht, dus zónder de aanwezigheid van degene waar de klacht over gaat of diens leidinggevende?
- Is de commissie het met de SP eens dat de klachtenprocedure duidelijk vermeld moet staan op de website?

Of concrete vra(a)g(en) aan lid/leden van college

- Is het college het met de SP eens dat er nu geen klachtenprocedure is?

Het college is het hier niet mee eens. Vanaf 2018 is in overleg met de directie en ombudsman gewerkt aan de verdere professionalisering van de interne klachtenprocedure. De volgende stappen zijn al gezet:

- De functie burgerraadsman is in 2018 opgeheven en vervangen door de functie klachtencoördinator, inmiddels klachtenfunctionaris;
- De klachtenfunctionarissen zijn door het college gemandateerd om klachten af te handelen;
- De klachtenfunctionarissen zijn op grond van hun onafhankelijke positie binnen de organisatie direct gepositioneerd onder de directie;
- Bij de vakafdelingen zijn klachtbehandelaren aangewezen voor behandeling van (meest) eenvoudige klachten in de lijn (bij de bron).

De laatste stap is "formalisering van de staande praktijk": een uniforme regeling voor lokaal maatwerk. De huidige wijze van klachtbehandeling, is conform de uitgangspunten van de ombudsman. Op 2 november 2021 is de klachtenregeling vastgesteld. Deze



vervangt de achterhaalde en elkaar deels overlappende regelingen die formeel nog van toepassing zijn binnen de gemeente. Aan de Raad wordt gevraagd deze in te trekken.

- Is het college bereid om een goede klachtenprocedure op te stellen en te publiceren?

De klachtenregeling is op 2 november 2021 door het college vastgesteld en wordt ter bespreking aangeboden aan de commissie ABM van 30 november 2021. Aan de Raad wordt het volgende besluit te nemen:

- 1. intrekken klachtenprocedure en klanttevredenheid in het sociaal domein gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer, vastgesteld door de raad op 17 december 2014;**
 - 2. intrekken interne instructie klachtbehandeling, vastgesteld door het college van B&W en goedgekeurd door de raad op 5 november 2008;**
- en kennis te nemen van de klachtenregeling Amstelveen, vastgesteld door het college op 2 november 2021.**

- Hoe denkt het college de onafhankelijkheid van de klachtencoördinatoren te waarborgen?

De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijk positie binnen de organisatie en wordt met ingang van 1 januari 2022 direct gepositioneerd onder de directie. De klachtenfunctionaris is gemandateerd door het college van burgemeester en wethouders om klachten namens hen af te handelen en rapporteert rechtstreeks, directie en aan het college van B&W.