



## Vragen en antwoorden vergaderstukken gemeenteraad

### Algemene informatie

- Onderwerp: Verordening klachtenbehandeling
- Vergaderdatum: 2 september 2020
- Steller en fractie: PvdA Arianne Ripmeester
- Portefeuillehouder: mw. A. Attema
- Datum indiening vraag bij griffie: 2 september
- Datum ontvangst beantwoording college: 4 september 2020

### Vraag 1

De verordening treedt met terugwerkende kracht tot 1 januari 2020 in werking. De evaluatie van de nieuwe werkwijze staat gepland voor eind 2020. Betekent dit dat de nieuwe werkwijze al wordt toegepast? Graag uw antwoord toelichten.

### Antwoord 1

Dat klopt. Het verbeterde klachtenproces is eind vorig jaar vastgesteld en begin dit jaar geïmplementeerd. Het proces is vervolgens verwerkt in een nieuwe klachtenverordening.

Vanaf begin 2020 worden klachten door de organisatie afgehandeld volgens het nieuwe klachtenproces. De reden hiervan is dat de klachtenprocedure uit 2005 verouderd is, niet optimaal klantvriendelijk en niet meer aansluit bij de dagelijkse praktijk van klachtafhandeling.

### Vraag 2

Op welke wijze zijn de relevante platforms en inwoners betrokken (geweest) bij de totstandkoming van deze verordening?

### Antwoord 2

Bij het opstellen van het nieuwe klachtenproces is overleg gevoerd met het Burgerplatform voor de minima Ridderkerk en het Maatschappelijk Burgerplatform Ridderkerk (MBR). Het overleg had het karakter van uitwisselen van gedachten. Begin februari hebben MBR en het Burgerplatform voor minima per mail een terugkoppeling gekregen over het nieuwe klachtenproces.

### **Vraag 3**

Was het voor inwoners onder de oude regels mogelijk om naar de Nationale Ombudsman te gaan?

### **Antwoord 3**

Ja.

### **Vraag 4**

In de voorgestelde verordening wordt de stap Nationale Ombudsman toegevoegd. Stelt het college zich op het standpunt dat zij bij klachten benaderbaar zijn na het volgen van alle stappen uit de verordening? Graag uw antwoord toelichten.

### **Antwoord 4**

Indien een klager niet tevreden is met de interne behandeling van zijn klacht door de gemeente, kan hij zich wenden tot de Nationale ombudsman voor een externe behandeling van zijn klacht. Deze klachtbehandeling wordt geregeld door de Wet Nationale ombudsman. In het geval de gemeente / het college door de ombudsman wordt benaderd om te bemiddelen of onderzoek te doen naar aanleiding van een bij hem ingediende klacht dan zal de organisatie hieraan uiteraard gehoor geven. De klachtencoördinator is contactpersoon voor de Nationale ombudsman.

### **Vraag 5**

Aan de hand van welke criteria en met welke partners wordt de nieuwe werkwijze geëvalueerd en op welke wijze worden de ervaringen van inwoners daarbij meegenomen?

### **Antwoord 5**

Doelstellingen van het nieuwe klachtenproces zijn:

- De klant voelt zich gehoord en serieus genomen
- De medewerker voelt zich gehoord en serieus genomen
- De organisatie leert van de klacht zodat:
  - Het proces wordt verbeterd
  - Het gedrag wordt verbeterd
  - Een soortgelijke klacht niet meer voorkomt

Deze doelstellingen zullen als leidraad worden gebruikt bij de evaluatie. Daarnaast zal de klantreis methodiek worden gebruikt waarbij inwoners bevroegd worden op hun ervaringen met het klachtenproces. Vervolgens wordt deze reis ook door medewerkers gemaakt. Dit levert verbeterpunten op om mee aan de slag te gaan.

## Vraag 6

Er worden verschillende redenen aangevoerd waarom de huidige (oude) verordening vervangen dient te worden door een nieuwe verordening. Die redenen zijn hoofdzakelijk terug te voeren op veranderingen in de interne organisatie. Er zijn de afgelopen jaren echter ook diverse externe ontwikkelingen geweest ten aanzien van klachtbehandeling door overheidsinstanties. Zo heeft de Nationale ombudsman eind 2018 al vier speerpunten benoemd voor professionele klachtbehandeling door gemeenten ([https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20180083\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/20180083_0.pdf)).

Kunt u aangeven in hoeverre deze en andere ontwikkelingen zijn doorvertaald in deze verordening?

## Antwoord 6

De vier speerpunten die zijn benoemd door de ombudsman zien op de klachtbehandeling in het sociaal domein (Pw, Wmo en Jeugdwet), de schuldhulpverlening en inburgering.

Voor een goede en zorgvuldige klachtbehandeling gelden een aantal uitgangspunten waaronder: het hebben van een behoorlijke klachtenprocedure, heldere informatie over het klachtproces, een zorgvuldige registratie van klachten, altijd reageren op een klacht, aandacht voor de klager, bereidheid om fouten toe te geven, evaluatie en leren van klachten en nazorg bieden. Deze uitgangspunten zijn waar mogelijk vertaald in de verordening.

De verordening die nu voorligt is een algemene regeling over de indiening en afhandeling van klachten over de gemeente Ridderkerk. De regeling is gebaseerd op de Algemene wet bestuursrecht en heeft een algemeen karakter. Deze algemene regeling gaat niet specifiek over de dienstverlening van de gemeentelijke organisatie bij de uitvoering van wet- en regelgeving en de beleidsterreinen van het sociaal domein. Voor deze beleidsterreinen zal een aparte klachtenprocedure opgesteld. Een van de uitgangspunten daarbij zal zijn dat een inwoner met een klacht of hulpvraag altijd terecht moet kunnen bij de gemeente.

De verordening bevat wel een vangnetbepaling (minimale regels) voor klachten over het sociaal domein, schuldhulpverlening etc. In de verordening is opgenomen hoe klachten over het sociaal domein kunnen worden ingediend en aan wie die klachten ter afhandeling kunnen worden doorgezet. Dit om te voorkomen dat klachten niet of niet tijdig worden behandeld en tussen wal en schip belanden. Met deze vangnetbepaling wordt geanticipeerd op de nog op te stellen klachtenregelingen voor het sociaal domein.