

Nummer : 09-16.2015

Onderwerp : Actualisatie klachtenverordening

Korte inhoud : In 2001 heeft de Raad een procedure vastgelegd in de klachtenverordening. Gelet op de tijdsduur bestaat aanleiding om deze verordening te actualiseren. Deze actualisatieronde geeft ook gelegenheid om twee recente ontwikkelingen mee te nemen.

In de eerste plaats is dat de Informele Aanpak.

In de praktijk van de afgelopen jaren blijkt dat een formele behandeling van klachten weinig voorkomt. In het overgrote deel van de gevallen worden klachten via een informele benadering opgepakt en opgelost. Deze werkwijze leidt tot een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige afhandeling van de klacht, tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

In de tweede plaats de betekenis van de drie decentralisaties voor de klachtbehandeling.

Gelet op deze ontwikkelingen is het aan te bevelen om de klachtenverordening te actualiseren.

Uithuizen, 1 oktober 2015

AAN DE RAAD.

Inleiding

Het gemeentebestuur heeft op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht de verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor een goede afhandeling van klachten. Daarvoor heeft uw raad in 2001 een procedure vastgelegd in de klachtenverordening. Gelet op de tijdsduur bestaat aanleiding om deze verordening te actualiseren.

Deze actualisatieronde geeft ook gelegenheid om twee recente ontwikkelingen mee te nemen. In de eerste plaats is dat de Informele Aanpak en in de tweede plaats de betekenis van de drie decentralisaties voor de klachtbehandeling. Bij de behandeling van de nieuwe Participatieverordening in uw raadsvergadering van 15 januari jl. de toezegging gedaan dat het college aandacht besteedt aan de klachtenregeling binnen het sociaal domein, onder meer door voorlichting en communicatie over een klachtenregeling richting de burgers. Deze onderdelen zullen in dit voorstel aan de orde komen.

ALGEMEEN DEEL: interne klachtbehandeling conform de Algemene wet bestuursrecht

Afbakening begrip klacht

Het verdient aanbeveling om het begrip klacht helder te omschrijven en af te bakenen. Een klacht zoals bedoeld in de Awb moet worden begrepen als een bejegeningssklacht. Dat wil zeggen een klacht over de wijze waarop een bestuursorgaan of een persoon die werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen jegens de klager.

Deze omschrijving maakt duidelijk dat bijvoorbeeld meldingen omtrent de openbare ruimte niet vallen onder het begrip klacht zoals dat in dit document of de klachtenverordening wordt gehanteerd. Het moet bij een klacht nadrukkelijk gaan om gedrag van mensen.

Voor de wijze waarop het gemeentebestuur zorg moet dragen voor adequate klachtbehandeling stelt hoofdstuk 9 van de Awb reeds voldoende regels. Evenals bij andere gemeenten, is binnen de gemeente Eemsmond daarnaast echter een klachtenverordening vastgesteld. In deze verordening wordt de formele klachtprocedure nauwkeurig beschreven. Daarbij wordt aangegeven welke partijen betrokken zijn en wat hun rechten en plichten zijn.

Informele aanpak

In de praktijk van de afgelopen jaren blijkt evenwel dat een formele behandeling van klachten weinig voorkomt. In het overgrote deel van de gevallen worden klachten via een informele benadering opgepakt en opgelost. Deze werkwijze leidt tot een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige afhandeling van de klacht, tot tevredenheid van alle betrokken partijen.

Deze benadering sluit naadloos aan bij het rijksprogramma "Prettig contact met de overheid" en het lokale programma Informele Aanpak bij bezwaar. In deze aanpak staat de vraag centraal: *Wat heeft de burger nodig om zich eerlijk en rechtvaardig behandeld te voelen en wat kan de ambtenaar die zijn zaak behandelt doen om bij te dragen aan de door de burger ervaren procedurele rechtvaardigheid?*

Gelet op deze ontwikkeling is het aan te bevelen om de klachtenverordening te actualiseren waarbij nadrukkelijk wordt aangesloten bij de kansen en mogelijkheden voor de Informele Aanpak bij klachten.

Daarbij blijven overigens de hoofdlijnen zoals geschetst in hoofdstuk 9 van de Awb wel leidend. Deze hoofdlijnen vormen als het ware de minimumregeling voor een heldere klachtbehandeling. Dat borgt een effectieve en in tijd afgebakende klachtbehandeling.

Overigens wordt opgemerkt dat bovenstaande verordening gericht is op de interne klachtbehandeling. Ten aanzien van de verplichting van de Awb om daarnaast ook een externe klachtbehandeling in te richten heeft de gemeente Eemsmond gekozen voor aansluiting bij de Nationale Ombudsman. Dat betekent dat als een klager niet tevreden is over de interne klachtbehandeling, deze zijn klacht kan voorleggen aan de Nationale Ombudsman, als extern klachtbehandelende instantie.

SPECIFIEK DEEL: drie decentralisaties en klachten

Van de zijde van de Nationale Ombudsman is rondom de drie decentralisaties informatie verstrekt over en aandacht gevraagd voor de klachtbehandeling. De verwachting is dat de transitie een toename van klachten laat zien. Daarbij moet wel worden opgemerkt dat de aard van de klachten specifiek is en dat de klachten in veel gevallen niet vallen onder de werking van hoofdstuk 9 van de Awb aangezien zorgverleners en zorgaanbieders niet direct vallen onder de verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur. Voor de behandeling van klachten over ingehuurd - veelal private - instellingen is niet de Awb, maar de specifieke klachtenregelingen uit bijvoorbeeld de Jeugdwet of de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (straks de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) van toepassing.

Dat neemt niet weg dat het goed is dat de gemeente als verantwoordelijke overheidsinstantie vinger aan de pols houdt als het gaat om effectieve klachtbehandeling bij de zorgverleners en -aanbieders.

In dat verband is op te merken dat in de contractering met zorgaanbieders steevast de verplichting is opgenomen dat deze aanbieders een adequate klachtenprocedure hebben. Ingeval van kleine zorgaanbieders loopt de klachtbehandeling via de gemeente Groningen. Mocht die weg onverhoopt niet bewandeld kunnen worden, dan ligt het voor de hand dat de klachtenregeling van Eemmond wordt toegepast als vangnet.

Over het aantal ontvangen klachten en de afhandeling daarvan dient de zorgaanbieder op regelmatige basis de gemeente te informeren, zodat de gemeente daarop toezicht kan houden. Deze informatie zal in de verslaglegging van de gemeentelijke klachten, zoals genoemd in de klachtenverordening, worden betrokken.

Afgezien van het bovengenoemde informatiearrangement blijft de vraag hoe de gemeente om dient te gaan met klachten over zorgverlening. Want hoe je het ook wendt of keert, de gemeente zal te maken krijgen met klachten die strikt genomen thuishoren bij de aanbieder van de zorg. Uitgangspunt moet zijn dat het voor de inwoner van een gemeente niet mag uitmaken tot wie hij of zij de klacht richt en dat de gemeente zich verantwoordelijk moet voelen voor het oplossen van het probleem van haar inwoner. Daarom zal de klachtencoördinator van de gemeente in een dergelijk geval contact opnemen met de zorgaanbieder om afspraken te maken over de afhandeling van de klacht.

De nieuwe ontwikkelingen omtrent klachtbehandeling binnen de drie gedecentraliseerde domeinen blijven nadrukkelijk de aandacht houden van de Nationale ombudsman, maar ook van de interne klachtbehandelaar en klachtencoördinator. Hoewel een behoorlijke klachtbehandeling bij de diverse partijen geborgd is, zullen via afstemming en toezicht door de gemeente zwakke plekken in klachtafhandeling in kaart moeten worden gebracht en opgelost. Daarnaast zal vanuit de gemeente actief richting inwoners worden gecommuniceerd omtrent de mogelijkheid van het indienen van klachten over zorgverlening binnen het domein van de decentralisaties.

Op deze wijze kan de gemeente adequaat invulling geven aan de zorgvuldigheid in klachtafhandeling en in het verlengde daarvan aan zorgvuldigheid in het bieden van zorg aan kwetsbare inwoners.

Financiële consequenties

Dit voorstel heeft geen financiële consequenties.

Voorstel

Uw raad wordt voorgesteld de klachtenverordening vast te stellen en in te stemmen met de werkwijze ten aanzien van klachten binnen de drie gedecentraliseerde domeinen.

Burgemeester en wethouders
van de gemeente Eemsmond,

M. van Beek, burgemeester

B.L. Meijer, secretaris