

**Klachtenprotocol Wmo keten  
Werkafspraken in de Wmo keten over  
klachtbehandeling, klachtenregistratie en rapportage**

**Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam**

## Inhoudsopgave

- 1 Algemeen
- 2 Wat is een klacht?
- 3 Hoe kan men een klacht indienen?
- 4 Waar kan men een klacht indienen?
  - a. *Ketenpartner*  
*Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam*
  - b. *Ombudsman Metropool Amsterdam*
- 5 Wie handelt af?
  - a. *Ketenpartner*  
*Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam*
  - b. *Ombudsman Metropool Amsterdam*
- 6 Klachtenregelingen  
Amsterdamse Klachtenregeling  
Klachtregeling Wmo Ketenpartner
- 7 Contactpersoon / klachtenfunctionaris
- 8 Protocollen stoppen met levering
- 9 Dossiervorming en archivering
- 10 Klachtenregistratie en Klachtenrapportage Wmo
- 11 Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam
- 12 Ombudsman Metropool Amsterdam

## 1 Algemeen

Binnen de gemeente Amsterdam is de afdeling Zorg (onderdeel van de Cluster Sociaal) verantwoordelijk voor onder meer de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Voor de praktische uitvoering ervan zijn er contracten afgesloten met verschillende zorgaanbieders. Samen met de gemeente vormen deze aanbieders de Wmo keten. Door contractafspraken, nadere werkafspraken en nauwe samenwerking tussen het Klachtenteam Sociaal Domein en Medewerker Geschilbeslechting, Contractmanagers en de Klachtenfunctionarissen van de Wmo ketenpartners, bewaakt de gemeente de kwaliteit van de klachtafhandeling van de ketenpartners. Het Klachtenteam Sociaal Domein en de Medewerkers Geschilbeslechting hebben met regelmaat inhoudelijk overleg met de Contractmanagers die de diverse aanbieders in portefeuille hebben. Mede naar aanleiding van klachten kan de gemeente Amsterdam de ketenpartners aanspreken op de gemaakte contractafspraken. Zo werkt de Gemeente Amsterdam samen met de Wmo ketenpartners aan verbetering van de dienstverlening in de uitvoering van de Wmo.

## 2 Wat is een klacht?

Onder 'klacht' wordt verstaan: iedere (schriftelijke of mondelinge) uiting van ontevredenheid (meestal door of namens de cliënt) over de dienstverlening. Een klacht is dus in principe vormvrij.

## 3 Hoe kan men een klacht indienen?

Een klager kan zijn klacht telefonisch, mondeling (bij een loket of vestiging), schriftelijk, via een websiteformulier of per e-mail indienen bij de verschillende ketenpartners of bij de gemeente Amsterdam zelf.

De ketenpartner stelt een telefoonnummer, postadres, webpagina en emailadres beschikbaar waar klachten kunnen worden ingediend. Bovendien stelt de ketenpartner een medewerker aan, die binnen de organisatie ervoor verantwoordelijk is om klachten af te handelen en die de contactpersoon voor de gemeente is.

## 4 Waar kan men een klacht indienen?

### Eerste lijn

#### *a Ketenpartner*

Standpunt van de gemeente Amsterdam is: "Klaag daar waar het is misgegaan." Want dat is de snelste manier om fouten recht te zetten en onduidelijkheden alsnog te verhelderen. Daarom adviseert de gemeente Amsterdam vooral bij de verantwoordelijke ketenpartner te klagen. Zo kan de verantwoordelijke ketenpartner direct problemen oplossen, afspraken maken met de klager en leren en verbeteren naar aanleiding van klachten.

Of

#### *b Gemeente Amsterdam*

Een klager kan er ook voor kiezen om een klacht in te dienen bij de gemeente Amsterdam :

- de klager niet goed weet bij wie hij terecht kan met zijn klacht;
- de klager de gemeente Amsterdam als eindverantwoordelijke wil aanspreken.

De gemeente Amsterdam is voor klachten direct benaderbaar via:

Online via het Klachtenformulier

Per e-mail: [klachtensociaal@amsterdam.nl](mailto:klachtensociaal@amsterdam.nl)

Telefonisch: op telefoonnummer 020-2514444 (maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 12:00 uur)

Telefoon Callcenter Amsterdam 14020

Klachtenteam Sociaal Domein

Antwoordnummer 9087

1000 VV Amsterdam

Via bovenstaande website van de gemeente Amsterdam wordt de Amsterdammer geïnformeerd over de verschillende telefoonnummers en adressen van de gemeente Amsterdam en de verschillende ketenpartners met hun contactgegevens. Via de website van de gemeente Amsterdam kan een klager het klachtenformulier invullen en verzenden.

## Tweede lijn

### *BIJ DE OMBUDSMAN METROPOOL AMSTERDAM*

Als een klager niet tevreden is over de klachtbehandeling door de Wmo ketenpartner of de gemeente Amsterdam, dan kan hij terecht bij de Ombudsman Metropool Amsterdam.

De Ombudsman Metropool Amsterdam (verder: de ombudsman) heeft op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht (artikel 9:1, 9:18 en 9:20) een tweedelijnsfunctie in klachtafhandeling).

De Ombudsman stuurt vanuit die functie tweedelijns informatievragen, interventieverzoeken en klachten naar het team Geschilbeslechting.

Indien de klager zich met een klacht direct tot de Ombudsman wendt dan stuurt de Ombudsman de klacht door naar het Klachtenteam Sociaal Domein. In voorkomende gevallen neemt de Ombudsman rechtsreeks contact op met de aanbieder.

In sommige uitzonderlijke gevallen kan de Ombudsman beslissen (artikel 9:20 Awb) om de klacht zelf in behandeling te nemen en dus in de eerste lijn een functie te vervullen. Tot slot kan de Ombudsman op grond van artikel 9:26 Awb een onderzoek uit eigen beweging instellen (zonder dat er een klacht ten grondslag ligt). Er dient dan zowel door de Gemeente Amsterdam als door een ketenpartner medewerking verleend te worden.

## WERKWIJZE

### 5 Wie handelt af?

De gemeente Amsterdam streeft ernaar dat klachten zoveel mogelijk worden afgehandeld daar waar zij zijn ontstaan. Dit is de snelste manier om de klacht af te handelen, fouten recht te zetten en onduidelijkheden alsnog te verhelderen. Daarvoor gelden de onderstaande nadere werkafspraken voor de klachten over de ketenpartners:

#### *A Wmo Ketenpartner*

De klacht wordt door de Wmo ketenpartner afgehandeld wanneer:

- de klager zich rechtstreeks tot de betreffende ketenpartner richt;
- de gemeente Amsterdam de klacht ter behandeling naar de ketenpartner stuurt omdat de gemeente Amsterdam bij ontvangst ervan heeft beoordeeld dat:
  - *het* een klacht is die slechts één ketenpartner betreft;
  - *en* het een niet complexe<sup>1</sup> situatie betreft;

---

<sup>1</sup>

- en waarbij blijkt dat de klager zich niet eerder met deze klacht tot de betrokken ketenpartner had gericht;
- of het een klacht betreft over bejegening door een medewerker van de betrokken ketenpartner.

De Wmo ketenpartner doet onderzoek in de eigen organisatie en baseert het antwoord aan de klager op basis van dit onderzoek. In alle gevallen ontvangt het Klachtenteam Sociaal Domein een terugkoppeling wanneer de klacht is afgehandeld en of de klager tevreden is met de uitkomst. Het Klachtenteam Sociaal Domein ontvangt een afschrift van de afdoening indien zij erom vragen. Het Klachtenteam Sociaal Domein houdt een registratie bij van deze meldingen en afhandeling.

#### *b De gemeente Amsterdam*

De klacht wordt door de gemeente Amsterdam afgehandeld wanneer:

- de klager zich richt tot de gemeente Amsterdam, als verantwoordelijke dienst voor de uitvoering van de Wmo;
- de klager zich richt tot 'de Wmo-beleidsmakers', de wethouder, de burgemeester of een andere bestuurlijke of politieke instantie buiten de Wmo;
- de klacht meerdere Wmo ketenpartners betreft.
- de klager kenbaar maakt dat hij zijn klacht direct bij de gemeente wil indienen in plaats van bij de ketenpartner.

Het Klachtenteam Sociaal Domein doet onderzoek bij de betreffende ketenpartners en baseert het antwoord aan de klager op basis van de uitkomsten van dit onderzoek. De betrokken ketenpartners werken mee aan het onderzoek van het Klachtenteam Sociaal Domein.

Bij veelvoorkomende klachten doet de Medewerker Geschilbeslechting onderzoek naar de cijfers en oorzaak van de klacht. Op grond hiervan maakt de Medewerker Geschilbeslechting analyses en bespreekt dit met de Contractmanagers.

Tevens doet de Medewerker Geschilbeslechting aanbeveling over het voorkomen en leren en verbeteren van de klachten aan de Contractmanagers. De contractmanagers bespreken de analyses met de betrokken ketenpartners.

## **6 DE KLACHTENREGELINGEN**

### **Amsterdamse Klachtenregeling**

De gemeente Amsterdam heeft als uitgangspunt dat een adequate en oplossingsgerichte klachtafhandeling benut wordt ter verbetering van de kwaliteit van het gemeentelijk handelen waarbij de Amsterdammer centraal staat. De Amsterdamse klachtenregeling is gebaseerd op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Belangrijke uitgangspunten bij de Amsterdamse klachtenregeling zijn:

- Klachten worden, indien mogelijk, informeel afgehandeld;
- Klachtafhandeling is uniform en integraal;
- Klachtdefinitie is laagdrempelig;
- Klachtafhandeling is oplossingsgericht en doet recht aan alle betrokken partijen;
- Klachtafhandeling vindt zo dicht mogelijk bij ontstaan van de klacht plaats;
- Klachtafhandeling is mentaliteit, handel met empathie;
- Klachtonderzoek moet onbevooroordeeld en ongehinderd plaatsvinden;
- Verantwoordelijkheid voor klachtafhandeling ligt in de lijn, Klachtenteam Sociaal Domein is aanspreekpunt en adviseur;  
Objectieve oordeelsvorming; toetsing aan rechtmatigheid en behoorlijkheid;
- Leren van klachten. Team Geschilbeslechting maakt analyses van veel voorkomende klachten en gaat in gesprek met Zorg en doet aanbeveling voor verbetering en voorkomen van klachten;
- Samenwerken met de ombudsman;
- Protocol Beklaagde Ambtenaar.

## KLACHTENREGELING Wmo KETENPARTNER

Elke Wmo ketenpartner is verantwoordelijk voor de correcte behandeling van de klachten.

De Wmo ketenpartner zorgt voor een goede klachtenprocedure op schrift en maakt deze op de eigen websites bekend. De klachtenprocedure voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Elke nieuwe cliënt wordt door de ketenpartner schriftelijk geïnformeerd over de klachtprocedure;
- De procedure voldoet aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb hoofdstuk 9:1) en aan de eisen die eventueel gelden binnen de eigen branche waartoe de ketenpartner behoort;
- De procedure beschrijft hoe een klacht leidt tot verbetering omdat de klachtbehandeling goed is geborgd in de organisatie;
- In de procedure worden de termijnen voor klachtafhandeling vastgelegd, gebaseerd op de termijnen die de gemeente Amsterdam hanteert; (telefonisch) contact opnemen met de klager binnen 5 werkdagen en afhandeling van de klacht binnen 6 weken na datum van ontvangst van de klacht; met de mogelijkheid tot 4 weken verdagen;
- In de procedure is vastgelegd dat de klager de gelegenheid krijgt om zijn klacht nader toe te lichten (hoorplicht);
- De klager krijgt informatie over de ontvangst van zijn klacht, de behandelende persoon en op welke wijze de klachtbehandeling verder verloopt;
- In de procedure is vastgesteld dat de ketenpartner bij de klager nagaat of hij tevreden is met de geboden oplossing en/of de behandeling van de klacht;
- In de klachtenprocedure is opgenomen dat klagers zich bij ontevredenheid over de klachtbehandeling kunnen richten tot de Ombudsman Metropool Amsterdam als tweedelijns klachtinstantie bij de uitvoering van wettelijk taken.

## 7 Contactpersoon / klachtenfunctionaris

De Wmo ketenpartner zorgt voor een vaste, gekwalificeerde medewerker die aanspreekpunt voor de gemeente Amsterdam is. Deze klachtenfunctionaris krijgt binnen zijn organisatie de mogelijkheid om op alle gebieden vragen te stellen en oplossingen in te zetten. De klachtenfunctionaris is laagdrempelig benaderbaar voor het Klachtenteam Sociaal Domein en voor cliënten/klagers. De klachtenfunctionaris zorgt ervoor dat de vragen/klachten vanuit het Klachtenteam Sociaal Domein tijdig worden beantwoord. De klachtenfunctionaris van de Wmo ketenpartner heeft periodiek overleg met een vast contactpersoon van het Klachtenteam Sociaal Domein. Daarnaast heeft de klachtenfunctionaris 2 keer per jaar overleg met de contractmanagers.

## 8 Protocollen stoppen met leveren

Naast klachten van of namens cliënten over de dienstverlening door de Wmo ketenpartner kan het ook voorkomen dat de ketenpartner klachten heeft over de cliënt. Dit kan zulke vormen aannemen dat de ketenpartner de dienstverlening tijdelijk of definitief zou willen beëindigen. De gemeente Amsterdam heeft hiervoor protocollen ontwikkeld, afgestemd op de verschillende Wmo voorzieningen. Daarin wordt omschreven hoe de Ketenpartner moet handelen en wat de rol van de gemeente hierin is.

## 9 Dossiervorming en archivering

De Wmo ketenpartner legt per klacht een dossier aan waarin de wijze van behandelen, de bevindingen uit het klachtonderzoek en de maatregelen naar aanleiding van de klacht zijn vastgelegd. In dit dossier zit alle correspondentie met de klager, de gemeente Amsterdam en eventuele andere betrokkenen.

Klachtendossiers worden gearchiveerd en bewaard voor de duur van 2 jaar. Als een contract tussen de Gemeente en de Wmo ketenpartner eindigt, dan is de ketenpartner verplicht om binnen twee weken na afloop van het contract alle actuele en historische bestanden van cliënten en klagers, noodzakelijk ter uitvoering van het contract, aan de gemeente Amsterdam over te dragen, zonder daarvan zelf een kopie te houden.

## **10 Klachtenregistratie en Klachtenrapportage Wmo**

Per kwartaal rapporteert de Wmo ketenpartner aan de Contractmanager van de gemeente over alle klachten die zijn ingediend. In onderling overleg wordt afgesproken wat essentiële onderdelen van de klachtenrapportage zijn (bijvoorbeeld termijn van afhandelen, actie naar aanleiding van de klacht, enz.). De contractmanagers deelt de informatie met het Klachtenteam Sociaal Domein.

## **11 Kwaliteitsbewaking door het Klachtenteam Sociaal Domein**

De klachtenfunctionaris van de Wmo ketenpartner overlegt periodiek met de Medewerker Geschilbeslechting en of een medewerker van het Klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente Amsterdam over bewaking en ontwikkeling van het klachtenbeleid en de klachtbehandeling. Dit overleg vindt zo vaak plaats als wenselijk is, maar minimaal 1x per jaar.

De klachtenfunctionaris van de ketenpartner bespreekt met de Medewerker Geschilbeslechting en/of een medewerker van het Klachtenteam Sociaal Domein over herhaaldelijke klachten van cliënten en structurele signalen.

Als het Klachtenteam Sociaal Domein of de contractmanager bij de gemeente Amsterdam dit wenst, dan wordt de klachtenrapportage, de aard en het aantal van de klachten en/of de wijze van de klachtbehandeling besproken met de ketenpartner.

## **12 De Ombudsman Metropool Amsterdam**

Op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) toetst de Ombudsman de gedragingen van bestuursorganen, zoals de gemeente Amsterdam, aan bepaalde behoorlijkheidvereisten. Hiermee heeft de Ombudsman een tweedelijns functie met betrekking tot klachtbehandeling. Dit geeft hem de bevoegdheid onderzoek te doen naar zowel de gedragingen van de gemeente Amsterdam als die van de door de gemeente gecontracteerde partijen voor de uitvoering van wettelijke taken zoals de Wmo.

In de praktijk zal de Ombudsman zich met informatievragen, interventieverzoeken en doorzendingen van klachten wenden tot het team Geschilbeslechting of het Klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente Amsterdam. In het geval dat Ombudsman zich rechtstreeks wendt tot de ketenpartner met een informatievraag of een klacht, verwacht de gemeente van de ketenpartner dat hij het Team Geschilbeslechting of het Klachtenteam hierover informeert. Afstemming over de aanpak en/of beantwoording is noodzakelijk omdat de gemeente Amsterdam verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo en hier door de Ombudsman ook op aan wordt aangesproken.