

Ons nummer: O15.000711



### Informatie raad/mededeling college

Onderwerp	Klachtenmeldpunt Sociaal Domein
Commissie	Boarger en Mienskip
Collegebesluit d.d.	7 april 2015
Portefeuillehouder	drs. S. Tolsma
Team	Onderwijs, Jeugd en Welzijn
Behandelend ambtenaar	T.G. Veltman
Reden informatieverstrekking	actieve informatie van het college

#### Collegebesluit

Het college heeft kennisgenomen van de motie van de gemeenteraad over een klachtenmeldpunt voor het sociaal domein (13-11-2014). Er is onderzocht of een onafhankelijk klachtenmeldpunt meerwaarde heeft voor onze gemeente. Het college heeft daarover het volgende besloten:

- Voorlopig de huidige werkwijze met de gemeentelijke klachtencoördinator te handhaven en nog geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt voor het sociaal domein in te stellen;
- De huidige werkwijze wordt in september geëvalueerd;
- Onderzoek doen naar mogelijke bundeling van de organisatieoverstijgende klachtenregelingen en ombudsfunctie(s).

#### Toelichting/achtergrond

Wij hebben geconcludeerd dat in de motie de nadruk ligt op het voorkomen van formele klachten, daarom wordt verder gesproken van een klachtenmeldpunt. Een ombudsman komt pas in beeld als de formele weg bewandeld is en de burger niet tevreden is met het besluit van het bestuursorgaan.

Om te onderzoeken of een onafhankelijk klachtenmeldpunt meerwaarde heeft in onze gemeente is het van belang om de verschillende soorten klachten in twee categorieën onder te brengen:

1. Klachten over het werk van de gebiedsteams
2. Klachten over de dienstverlening van zorgverlenende organisaties

##### Ad 1. Klachten over het werk van de gebiedsteams

Hiervoor is de gemeente zelf verantwoordelijk. Binnen de gemeente is er een interne klachtenprocedure. Mensen, die niet tevreden zijn, kunnen contact opnemen met de gemeentelijke klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator heeft een onafhankelijke positie ten opzichte van de teams. Deze bepaalt of er sprake is van een klacht of dat er sprake is van een zienswijze of vraag. Het doel is om de klachten zoveel mogelijk informeel op te lossen. Daarbij kunnen ook de onafhankelijke cliëntondersteuners uit de gebiedsteams een rol spelen.

Tot nu toe zijn er drie klachten bij de klachtencoördinator binnengekomen. De Cliëntenraden geven aan dat er wel meer klachten zijn, maar weten niet om hoeveel het precies gaat. Daarom vinden wij dat er voornamelijk nog geen reden is tot het opzetten van een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Het is van belang om meer duidelijkheid te krijgen over de hoeveelheid klachten en van welke aard deze zijn. Ook is het belangrijk om zicht te krijgen op de drempel die mensen kunnen ervaren om bij de gemeente te klagen. Daarom is besloten om zowel de kwartaalrapportages van de klachtencoördinator als de signalen van de cliëntenraden te verzamelen en na een halfjaar (september) te beoordelen of de huidige werkwijze voldoende onafhankelijkheid kan bieden. Of dat er een afzonderlijk klachtenmeldpunt nodig is en zo ja hoe dat het beste vorm gegeven kan worden.

Ter informatie: Bij de Friese Meren wordt dezelfde werkwijze gehanteerd. Bij deze gemeente is tot nu toe 1 klacht binnengekomen. Ook zij hebben geen plannen om een afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt voor het sociaal domein in te stellen.

#### Ad 2. Klachten over de dienstverlening van zorgverlenende organisaties

Daarvoor is niet de gemeente, maar de betreffende organisatie zelf verantwoordelijk. Zij hebben een eigen klachtenprocedure. Dat kan inderdaad verschillen per organisatie, maar deze moet wel voldoen aan een aantal wettelijke eisen. Zoals de Jeugdwet en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Daarbij gaat het onder andere over termijnen waarbinnen een klacht moet worden behandeld, het reglement van een dergelijke klachtencommissie en de wijze van registreren en rapporteren. Deze afspraken legt de gemeente vast bij het afsluiten van het contract.

Naast de diverse klachtenprocedures van organisaties bestaan er ook regelingen om te voorkomen dat er klachten ontstaan. Zo is er een onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de jeugdzorg. Deze is door de VNG landelijk ingekocht bij het Advies- en Klachtenbureau jeugdzorg. In onze provincie is deze taak ondergebracht bij Zorgbelang Friesland. De gemeente heeft de taak om dit bekend te maken bij haar inwoners.

Wij hebben besloten om te onderzoeken of bundeling van met name de organisatie-overstijgende regelingen mogelijk is. Ook wordt bekeken hoe de gemeente (meer) bekendheid kan geven aan deze regelingen.

#### Advisering cliëntenraden

Er is informeel overleg gevoerd met de WWB-cliëntenraad en het WMO-platform. Zij hechten veel waarde aan een onafhankelijk klachtenmeldpunt. Vooralsnog denken wij dat de huidige procedure gehandhaafd kan worden. Daarin zijn twee onafhankelijke elementen ondergebracht: de klachtencoördinator behandelt klachten onafhankelijk van de teams en in de gebiedsteams zijn medewerkers aanwezig die de rol van onafhankelijk cliëntondersteuner vervullen. Wel wordt deze werkwijze in september in nauw overleg met het WMO-platform en de WWB-cliëntenraad geëvalueerd.

#### **Bijlage(n)**

Collegeadvies d.d. 7 april 2015