



Gemeente Súdwest-Fryslân

Vergadering van het college van burgemeester en wethouders

Bespreekpunt vergadering college	7 april 2015
Ter circulatie	nee
Behandeld door	Tineke Veltman
Behandelend team	Onderwijs, Jeugd en Welzijn
Teammanager	Tilly Berkenbosch
Directeur	Henri Meijering
Onderwerp	Klachtenmeldpunt Sociaal Domein
Conceptbesluit	<p>Het college besluit:</p> <ol style="list-style-type: none"> voorlopig de huidige werkwijze met de gemeentelijke klachtencoördinator te handhaven en geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt in te stellen; in september de huidige werkwijze te evalueren; onderzoek te doen naar mogelijke bundeling van organisatie-overstijgende klachtenprocedures en ombudsfunctie(s) sociaal domein; dat het nog uit te brengen advies van de WWB-Cliëntenraad en het WMO-platform eventueel nog kan leiden tot aanpassing; in te stemmen met de concept tekst voor actieve info aan de gemeenteraad.
Inhoud	<p>De gemeenteraad heeft op 13-11-2014 een motie aangenomen, waarin de raad het college verzoekt te onderzoeken op welke wijze en in welk (lieftst regionaal) verband een ombudsman/ klachtenmeldpunt meerwaarde heeft en is aan te stellen respectievelijk in te stellen. De uitkomst van dit onderzoek wordt in dit advies verwoord. Er wordt voorgesteld vooralsnog geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt voor het sociale domein in te stellen. Uit een halfjaarlijkse evaluatie moet blijken of de huidige werkwijze voldoet of dat er een onafhankelijk klachtenmeldpunt opgericht moet worden.</p> <p>Het Wmo-platform en de WWB-Cliëntenraad zijn informeel meegenomen in dit traject. Zij verwachten nog een formele adviesaanvraag over dit besluit. Dit kan eventueel leiden tot aanpassingen.</p>

Overleg met:		Na besluit college	
Team	Beleid en Kwaliteit Sociale Zaken	Openbaar	openbaar
Team	Centrale Dienstverlening	Persbericht	nee
Team	Gebiedsteam SWF-Littenseradiel	Raadscommissie	geen
Team	Juridische en Veiligheidszaken	Raad	

Team		Actieve info	ja
Team			
Portefeuillehouder	drs. S. Tolsma		
Ondernemingsraad	nee		
Advies besproken in BO	ja		
Advies besproken in Directieteam	nee		
Externen	Cliëntenraad WWB en WMO-platform		

	Akkoord	Bespreken	Besluit college: 7 april 2015
Burgemeester drs. H.H. Apotheker			Het college besluit: a.voorlopig de huidige werkwijze met de gemeentelijke klachtencoördinator te handhaven en nog geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt in te stellen; b.in september de huidige werkwijze te evalueren; c.onderzoek te doen naar mogelijke bundeling van organisatie-overstijgende klachtenprocedures en ombudsfunctie(s) sociaal domein; d.in te stemmen met de concepttekst voor actieve info aan de gemeenteraad.
Wethouder drs. M. Offinga			
Wethouder drs. S. Tolsma			
Wethouder D. Stoker			
Wethouder mevr. G. Akkerman			
Wethouder mevr. M.E.T. Bakker			
Loco-gemeentesecretaris ing. S. Joustra			

Inleiding:

Motie gemeenteraad over klachtenmeldpunt

De gemeenteraad heeft op 13-11-2014 een motie aangenomen, waarin de raad het college verzoekt te onderzoeken op welke wijze en in welk (liefst regionaal) verband een ombudsman/ klachtenmeldpunt meerwaarde heeft en is aan te stellen respectievelijk in te stellen. Tevens verzoekt de raad het college de raad hierover in het eerste kwartaal van 2015 te informeren (zie bijlage).

De gemeenteraad beoogt een laagdrempelig en onafhankelijk meldpunt,

- waar inwoners met hun klacht terecht kunnen;
- dat vooraf gaat aan het indienen van een formele klacht;
- dat bemenst wordt door iemand met kennis van zaken op het gebied van WMO, Jeugdwet en Participatiewet;
- liefst georganiseerd in regionaal verband.

Naam: klachtenmeldpunt en ombudsfunctie

Omdat in de motie benadrukt wordt dat op deze wijze formele klachten voorkomen moeten worden, wordt voorgesteld om verder te spreken 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.

Onderzoeken meerwaarde onafhankelijk klachtenmeldpunt

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. Het gaat daarbij om de klachten over alle medewerkers van de gebiedsteams, ook als ze vanuit een andere organisatie geplaatst zijn. De klachtencoördinator heeft hierbij een onafhankelijke rol ten opzichte van de teams. De klachtencoördinator bepaalt of er sprake is van een klacht of dat er sprake is van een zienswijze of vraag. Is het laatste het geval dan wordt deze uitgezet bij het betreffende vakteam. Is er sprake van een klacht dan probeert de klachtencoördinator deze klacht informeel op te lossen. Hierbij kunnen de onafhankelijke cliëntondersteuners in de gebiedsteams een rol spelen. Mocht de klacht uiteindelijk niet naar tevredenheid van de klager worden afgewikkeld dan heeft de klager de mogelijkheid om zijn klacht formeel af te laten handelen door de klachtencoördinator.

Daarna staat de weg vrij voor de burger om zijn klacht in te dienen bij de Nationale Ombudsman. Onze gemeente is daarbij aangesloten.

De klachtencoördinator maakt ieder jaar een jaaroverzicht waarin de hoeveelheid klachten binnen de gemeente SWF worden vermeld. Elk kwartaal koppelt de klachtencoördinator een overzicht van de klachten naar de verschillende teams terug. In deze terugkoppeling wordt ook aangegeven om welke soorten klachten het gaat en of er nagedacht moet worden over oplossingen om de dienstverlening naar de burger te verbeteren. Dit komt ook weer terug in het jaarverslag.

Resultaten tot nu toe

Er zijn dit jaar drie klachten bij de klachtencoördinator binnengekomen. Het gaat vooral om bejegeningklachten.

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.

Aanbod deelname Pilot Zorgbelang “Een tweede keukentafel”

Zorgbelang Friesland heeft een klachtenmeldpunt voor inwoners over vragen op het gebied van zorg. Met de decentralisaties verwacht Zorgbelang dat er opstartproblemen ontstaan. Daarom ligt er een aanbod om deel te nemen aan een pilot “een tweede keukentafel”. Deze pilot wordt gekoppeld aan het reguliere klachtenmeldpunt van Zorgbelang. De pilot heeft als eerste doel dat mensen (alsnog) die zorg krijgen die zij nodig hebben. Daarbij wordt niet de formele bezwaarprocedure ingezet, maar een tweede keukentafelgesprek aangeboden. In dit gesprek wordt de werkwijze “versterkte cliëntkeuze” gebruikt. Dat betekent dat er (nogmaals) een open gesprek gevoerd wordt over wat de betrokkene nodig heeft om een waardevol leven te leiden.

Het tweede doel van het project is om te leren van de uitkomsten via leer materiaal en casuïstiek. Dat wordt periodiek aangeboden voor de verdere ontwikkeling van de methodiek van de gebiedsteams. Voor deze pilot is provinciale subsidie aangevraagd. Voor de gemeente zijn er geen kosten aan verbonden. Wel wordt personele inzet gevraagd.

Er ligt geen formeel verzoek en omdat er tot nu toe geen aanleiding is om de bestaande werkwijze te wijzigen wordt niet op het aanbod van Zorgbelang ingegaan.

Advisering cliëntenraden

Vooruitlopend op de formele adviesaanvraag is informeel overleg gevoerd met beide cliëntenorganisaties, de WWB-cliëntenraad en het WMO-platform. De reacties worden hieronder samengevat.

Reactie WWB-Cliëntenraad

Uit het overleg met de WWB-cliëntenraad blijkt dat zij in 2014 16 klachten heeft binnen gekregen. Deze zijn vooral gericht op de afhandeltermijn van besluiten op inkomensregelingen en participatie. Ze gaan ook vaak over bejegening. Zij zijn voorstander van een onafhankelijk klachtenmeldpunt. De reden is dat het gaat om kwetsbare mensen die een hoge drempel ervaren richting gemeente. Daarnaast pleit de Cliëntenraad voor meer publiciteit over de plek waar mensen met hun klacht terecht kunnen.

Reactie WMO-platform

Uit het overleg met de voorzitter van het WMO-platform blijkt dat zij het belangrijk vinden dat de gemeente zelf zorgdraagt voor de afhandeling van klachten. Daarnaast is het voor hun van belang dat de gebiedsteams zich ontwikkelen door van de klachten te leren. Tot slot zijn ook zij voorstander van een onafhankelijk klachtenmeldpunt binnen de gemeente.

Beleid gemeente De Friese Meren

De gemeente De Friese Meren heeft de klachtencoördinatie belegd bij het team juridische zaken. Er is op dit moment 1 klacht over het sociaal domein binnengekomen. Er zijn geen plannen om afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt voor het sociaal domein op te richten.

Voorstellen:

1. Op dit moment de huidige werkwijze blijven hanteren met de gemeentelijke klachtencoördinator en geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt instellen;
2. In september de huidige werkwijze evalueren;
3. Onderzoek doen naar mogelijke bundeling van organisatie-overstijgende klachtenprocedures en ombudsfunctie(s) sociaal domein;
4. De gemeenteraad van het besluit op de hoogte te brengen via actieve info;
5. De Cliëntenraden om formeel advies te vragen. Dit leidt mogelijk tot aanpassing van het besluit.

Doel:

Uitvoeren van de motie van 13-11-2014

Argumenten:**Voorstel 1. De huidige werkwijze voorlopig blijven hanteren voor klachten in het sociaal domein**

Het lijkt gerechtvaardigd voorlopig te werken volgens de huidige werkwijze en (nog) geen afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt voor het sociale domein te regelen. Wij communiceren actief met de inwoners van onze gemeente om klachten te voorkomen. Vervolgens kunnen mensen met klachten terecht bij de gemeentelijke klachtencoördinator. Deze heeft een onafhankelijke rol. Er kan ook een beroep gedaan worden op de onafhankelijke cliëntondersteuners in de gebiedsteams. Het voordeel van deze werkwijze is dat er gebruik gemaakt kan worden van korte, interne lijnen om klachten op te lossen. Het nadeel is wel dat er voor klagers mogelijk een drempel is om opnieuw contact op te nemen met de gemeente. Daarom is het voorstel om deze werkwijze in september te evalueren (zie voorstel 2).

Voorstel 2. In september de huidige werkwijze evalueren

Op dit moment zijn er nog weinig klachten. Het is onduidelijk hoe zich dit gaat ontwikkelen en welke klachten bij de Cliëntenraden binnen zullen komen. Het is daarom belangrijk om te registreren om hoeveel klachten het de komende periode gaat 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 het voorstel om zowel de kwartaalrapportages van de klachtencoördinator als de signalen van de cliëntenraden te verzamelen en na een halfjaar te beoordelen of de huidige werkwijze voldoet. Ook wordt dan onderzocht of een onafhankelijk meldpunt nodig is en zo ja hoe dat het beste vorm gegeven kan worden.

Voorstel 3. Onderzoek doen naar mogelijke bundeling van organisatie-overstijgende klachtenprocedures en ombudsfunctie(s) sociaal domein

Naast de diverse klachtenprocedures van organisaties bestaan er ook regelingen om te voorkomen dat er klachten ontstaan, waaronder een onafhankelijk vertrouwenspersoon voor de jeugdzorg. De gemeente heeft de taak om dit bekend te maken bij haar inwoners. Dit geldt mogelijk ook voor andere klachtenregelingen en ombudsfuncties. Een onderzoek is nodig om dit goed in beeld te krijgen en mogelijke bundeling te bevorderen. Ook is het belangrijk om inwoners op de hoogte te stellen waar mensen terecht kunnen met hun klacht.

Voorstel 4 en 5

Omdat de gemeenteraad heeft gevraagd om hem in het eerste kwartaal te informeren over de uitvoering van de motie wordt voorgesteld om en de actieve info tegelijkertijd met de adviesaanvraag aan de cliëntenraden te versuren. Het is wel mogelijk dat de adviezen aanleiding zijn tot aanpassing van het besluit.

Alternatieven:

Een afzonderlijk/onafhankelijk klachtenmeldpunt opzetten en daarvoor een of meer personen inhuren.

Risico's:

De huidige werkwijze hanteren (de gemeentelijke klachtencoördinator) betekent dat niet alle klachten bekend worden. Daarvoor kunnen het WMO-platform/en de raden en ook de WWB-cliëntenraad een signaleringsfunctie vervullen.

Een eigen klachtenmeldpunt opzetten betekent dat er extra kosten worden gemaakt, zonder dat op dit moment duidelijk is om hoeveel en welke klachten het gaat.

Wettelijke basis:

WMO, Algemene wet bestuursrecht (hoofdstuk 9 Klachtbehandeling)

Financiële aspecten/gevolgen:

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen

Communicatie:

Wie:

WWB-Cliëntenraad en WMO-
platform

Wat:

Besluit

Welke:

Brief

Bijlage(n):

concept tekst actieve info (o15.000711)

motie klachtenmeldpunt sociaal domein d.d. 13-11-2014 (o15.000441)

Ter inzage:

n.v.t.

Vervolgproces:

Zijn er aanvullende besluiten nodig van het college? Nee

Er is geen raadsbesluit nodig.