

Memo

Onderwerp Klachtenmanagement Sociaal Domein

van: college

Afdeling

Juridische zaken

Behandeld door

L.E.J.M. Bogaerts

Direct nummer

0346 254223

E-mail

leon.bogaerts@stichtsevecht.nl

Datum

28 november 2014

Aan

werksessie

Geachte commissieleden

Op 26 november 2014 heeft bespreking plaatsgevonden met de werksessieleden over klachtenmanagement op het gebied van het sociaal domein, op basis van een uitgangspuntennotitie en een concept klachtenregeling. Door een vertegenwoordiger van de WMO-raad is tijdens deze bijeenkomst ook ingesproken. De gemaakte opmerkingen en vragen hebben geleid tot dit document. Dit document kan gezien worden als een bijlage bij de Uitgangspuntennotitie. De Uitgangspuntennotitie zelf is dan ook niet aangepast. Onderstaand wordt ingegaan op de vragen, opmerkingen en suggesties.

1 Communicatie

Laagdrempelig

Klachten, signalen, meldingen moeten zo laagdrempelig mogelijk en in de door betrokkenen gekozen vormen kunnen worden kenbaar gemaakt. Klachten en dergelijke worden gezien als een advies ter verbetering. In de communicatie naar inwoners en zorgverleners zal hierop worden gewezen. De verschillende kanalen waarmee kan worden gecommuniceerd zullen kenbaar worden gemaakt. De suggestie voor een eenvoudige website "button" wordt bekeken. Dialoog met de cliënt is uitgangspunt.

Verwachtingen

In de communicatie met de cliënt wordt aandacht geschonken aan verwachtingenmanagement en is transparantie en duidelijkheid over de (on)mogelijkheden uitgangspunt. Dit zal onderdeel zijn van het werkproces. Goede communicatie met de cliënt is leidend immers gebleken is dat signalen, klachten en dergelijke het best direct aan- en opgepakt kunnen worden in direct contact met de cliënt. Vandaar ook dat de informele aanpak uitgangspunt is. Heldere communicatie draagt ook bij aan het voorkomen van klachten. Het is van belang dat de medewerkers van de sociale wijkteams een vertrouwensband met de cliënt opbouwen. Een pro-actieve houding is daarbij eveneens uitgangspunt.

Mediation

Zoals in de Uitgangspuntennotitie is opgenomen is mediation een van de mogelijkheden die kan bijdragen aan de oplossing van een geschil. Ook bemiddeling draagt bij aan – herstel van – vertrouwen. In voorkomende gevallen zal dit middel, met instemming van betrokkenen zeker worden ingezet.

Zichtbaarheid en bereikbaarheid

Zowel de zichtbaarheid en bereikbaarheid van de medewerkers en de zorgverleners zal geregeld en gecommuniceerd worden.

Werving en selectie

Zowel bij de zittende medewerkers als bij de werving en selectie wordt uitgegaan van de professionaliteit van de medewerkers. Het gaat om hoogwaardig en gekwalificeerde medewerkers. Ook via trainingen zal aandacht aan een proactieve houding, zichtbaarheid, bereikbaarheid en het opbouwen van een vertrouwensband worden gegeven. In die zin is er sprake van permanente intervisie.

Smart

Er zullen (werk)afspraken worden gemaakt ook met de zorgverleners over de reactietermijn op klachten, signalen, meldingen. Uiteraard worden eventuele wettelijke termijnen in acht genomen. De suggestie, zoals ook gedaan door de vertegenwoordiger van de Nationale ombudsman, om indien het onderwerp niet tijdens een gesprek aan de orde komt, binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de cliënt, wordt overgenomen.

De rapportages, ook aan de gemeenteraad, zullen aan de daaraan te stellen eisen voldoen waarbij nadrukkelijk ook aandacht aan trends en dergelijke zal worden besteed.

2 Vinger aan de pols

In de contracten met de zorgverleners is de eis van een klachtenregeling opgenomen.

Uiteraard zal deze aan de wettelijke eisen moeten voldoen, bijvoorbeeld de Jeugdwet. Voor de toetsing zijn de eisen uit de Algemene wet bestuursrecht richtlijn.

Los van de wettelijke eisen is kwaliteitszorg van belang. Ook een goede klachtbehandeling maakt daar onderdeel van uit. Een sanctiebeleid is een laatste middel. Uitgangspunt is het voorkomen van sancties door in overleg met elkaar naar oplossingen te zoeken en zo lerend met elkaar om te gaan. In de overeenkomsten met de zorgverleners zijn hierover bepalingen opgenomen. Hierover wordt u zo spoedig mogelijk nader geïnformeerd. Ook met de zorgverleners wordt geregeld gecommuniceerd zowel over de algemene gang van zaken als over de behandeling van klachten, signalen en dergelijke. Dit maakt een vast onderdeel uit van de wisselwerking tussen gemeente en aanbieders. Uitgangspunt is dat een goede terugkoppeling is gewaarborgd en de gemeente van de behandeling op de hoogte wordt gesteld.

3 Verantwoording

In de overeenkomst zijn bepalingen opgenomen over verslaglegging. Er komt 4 x per jaar een voortgangsrapportage waarin ook wordt ingegaan op klachtbehandeling.

Klanttevredenheid zal ook via onderzoeken plaatsvinden. Daarnaast is het een vast onderdeel van de cliëntcontacten. In voorkomende gevallen zullen inwoners bij raadsleden signalen, klachten en dergelijke kenbaar maken. Wat vooral van belang is, is dat deze informatie daar wordt neergelegd waar ook direct met de informatie aan de slag kan worden gegaan. Eventueel kan dit via de wethouder aan de organisatie worden doorgespeeld. Mocht er sprake zijn van trendmatige signalen dan kan de wethouder hierover worden benaderd. Zonodig zal hierover in debat worden gegaan. De mogelijkheid om met de raad een "Rampenoefening sociaal domein" te houden (rollenspel), zoals gesuggereerd door het Bureau Nationale ombudsman wordt opgepakt. Algemeen geldt dat ontwikkelingen nauwlettend worden gevolgd en zonodig bijsturing zal plaatsvinden.