



Participatieraad Zevenaar

Datum: 21 februari 2015
Referentie: prz 004 15
Onderwerp: ongevraagd advies m.b.t. cliëntondersteuning en klachten

Gemeente Zevenaar,
T.a.v. het college van Burgemeester en Wethouders,
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geacht college,

Doordat vanaf 1 januari 2015 de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering van de nieuwe WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet, kan aan de burger beter 'maatwerk' worden geleverd. Om tot maatwerk te komen, worden 'keukentafelgesprekken' gevoerd. Deze gesprekken kunnen tot grote tevredenheid van beide partijen verlopen. Het kan ook zijn dat de communicatie niet naar wens verloopt, omdat het bijvoorbeeld niet klikt tussen partijen of omdat ze elkaar domweg niet goed begrijpen. Het risico is groot dat vooral cliënten hiervan de dupe worden.

De wetgeving bepaalt dat er een regeling moet zijn op het gebied van cliëntondersteuning en klachten. Deze regeling heeft in Zevenaar nog onvoldoende gestalte gekregen. In de huidige verordeningen worden wel de posities van de gemeente en de zorgverleners zo veilig mogelijk gesteld maar de rechten van cliënten ernstig onderbelicht.

De participatieraad (PRZ) heeft vorig jaar in zijn advies (d.d. 01-09-2014) over het Beleidsplan MO en Jeugdhulp en ook in gesprekken met ambtenaren gevraagd hoe omgegaan wordt met cliënten die zich niet begrepen of niet recht gedaan voelen. De schriftelijke reactie was, dat de gemeente samen met Zorgbelang hieraan gaat werken. In de notitie 'Leerlingenvervoer gemeente Zevenaar: Plan van aanpak....' (concept 23-12-2014 /nr. IN15.00068) wordt opgemerkt dat het risico bestaat op toenemende juridisering als er sprake is van verschil van mening over bijvoorbeeld het toekennen van vervoer. De notitie geeft aan dat het van belang is om die juridisering te voorkomen. Maar hoe dit dan moet gebeuren wordt niet uitgewerkt.

De PRZ wil waar mogelijk voorkomen dat cliënten zich gedwongen voelen om een klachtenprocedure te starten. De PRZ vindt het daarom belangrijk dat onderstaande voorzieningen binnen afzienbare tijd vorm en inhoud krijgen en beschikbaar komen voor de burgers van Zevenaar. Het gaat om:

1. Clientondersteuning
2. Cliëntvertrouwenspersoon
3. Klachtenprocedure
4. Ombudsman

Met daarbij aandacht voor de volgende randvoorwaarden:

5. Heldere communicatie naar de burger.
6. Goede voorlichting en doorverwijzing van burgers door één zorgloket.

Ter verduidelijking worden de punten 1 t/m 4 in de bijgevoegde PRZ-notitie 'Ondersteuning van cliënten' verder uitgewerkt. In de notitie wordt ingegaan op wat genoemde voorzieningen inhouden, hoe deze wettelijk zijn verankerd en wat dan de rechten en plichten van de gemeente en die van de cliënt zijn.

De PRZ verzoekt u deze notitie in uw overwegingen te betrekken.

Graag vernemen we voor 1 mei 2015 wat reeds gerealiseerd is c.q. welke stappen u gaat zetten om bovenstaande te realiseren.

In afwachting van uw reactie,

Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ



Peter Donker
Voorzitter



Peter van Schijndel
Secretaris

Bijlage: de notitie 'Ondersteuning van cliënten'