participatieraad
meedenken is meedoen

Gemeente Heerenveen
T.a.v. Burgemeester en Wethouders
Postbus 15.000
8440 GA HEERENVEEN

uw brief van:	ons kenmerk:	bijlage:	datum:
-	HW		28 augustus 2014

Onderwerp: advies kwaliteit bij maatwerk/klachtenregeling

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Hierbij ontvangt u het advies van de Participatieraad met betrekking tot maatwerk/klachtenregeling.

De ad hoc werkgroep “Klachtenregeling en kwaliteit bij maatwerk” is voortgekomen uit het verzoek van de toenmalig wethouder Lykele Buwalda aan de Participatieraad om te komen met een voorstel voor een goede, laagdrempelige klachtenregeling.

De Participatieraad vraagt namelijk al jaren om een toegankelijke klachtenregeling. Formeel voldoet de huidige regeling aan de wettelijke eisen maar in de praktijk blijkt dat burgers niet durven klagen. Dit blijkt uit signalen die ons bereiken maar ook uit het feit dat er in de jaarverslagen van de klachten commissie nauwelijks klachten zijn over de bejegening en niet goed geholpen zijn bij WIMO

De Participatieraad is van mening dat een goede klachtenregeling een wezenlijk onderdeel uitmaakt van de kwaliteit bij maatwerk en heeft derhalve een ad hoc werkgroep ingesteld die zich hierover gebogen heeft.

Belangrijke aspecten bij kwaliteit

1. Communicatie,
   hierbij is van belang
   - dat de burger voldoende op de hoogte is van “de kanteling”, het doel van het “keukentafelgesprek” en zijn eigen rol hierin
   - dat het gesprek deskundig wordt gevoerd op basis van gelijkwaardigheid, met een respectvolle bejegening en met een open “mind” voor de eigen regie van de cliënt. Het gesprek moet vraagverhelderend, informatief en transparant zijn.
2. Evaluatie,
   Deze moet eenvoudig, snel en meetbaar zijn in het belang van de burger en de gemeente.
3. Mogelijkheden tot bezwaar/beroep,
   omdat bij “maatwerk” vaste regels en rechten worden losgelaten is het van belang dat er duidelijke juridische kaders zijn om de grenzen van de maatschappelijke ondersteuning te toetsen.
4. Klachtenregeling,
   deze moet helder, onafhankelijk, laagdrempelig zijn en goed bekend bij burgers.

Uit bovenstaande overwegingen komen de volgende adviezen voort ten aan zien van de gang van zaken rond het keukentafelgesprek.

A. Communicatie:
- Vóór het gesprek:
  Stel de cliënt middels een brief/folder op de hoogte van
  - Datum en tijdstip en plaats
  - Doel van het gesprek
  - Mogelijkheid om zich te laten bij staan door partner/mantelzorger/professionele cliëntondersteuner etc. Dit is van belang voor de cliënt omdat hij dan ook het gesprek kan voorbereiden en nabespreken en zich gesteund kan voelen.
  - De mogelijkheid om een persoonlijk plan in te dienen
  - Het feit dat er een zorgvuldig gespreksverslag wordt gemaakt, door beide partijen ondertekend en waarvan de cliënt een kopie ontvangt.
- Tijdens het gesprek:
  - Draag zorg voor goede, deskundige en onafhankelijk gespreksvoering, een respectvolle en gelijkwaardige bejegening , waarbij de eigen regie van de cliënt centraal staat.
  - Betrek eventuele mantelzorgers bij het gesprek.
- Na het gesprek:
  - Zorg voor korte evaluatie
  - Leg aan de cliënt de bezwaarprocedure en de klachtenafhandeling uit en laat een folder hierover achter
  - Laat een evaluatieformulier met specifieke vragen achter (zie onder*) samen met een antwoordenveloppe.
  - Bespreek de eventuele vervolgprocedure
  - Draag zorg voor een helder verslag, waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd en dat door beide partijen wordt ondertekend.

* Omdat het van essentieel belang is dat de cliënt los van de oplossing het gevoel heeft dat hij een goed gesprek heeft gevoerd, gehoord is en mee heeft kunnen denken, zou er een mogelijkheid moeten zijn voor hem/haar om dit te kunnen uiten. Wij hebben daarvoor een evaluatieformulier in aanzet ontwikkeld (zie bijlage 1). Dit evaluatieformulier wordt door de cliënt rechtstreeks naar de klachtenfunctionaris gestuurd.

Uiteraard staat de cliënt bovendien de weg open naar de Bezwaarprocedure en/of de Klachtenregeling.

B. Evaluatie:
- Bel na enige tijd en vraag naar de bevindingen.

C. Bezwaar/Beroep:
- Zorg voor heldere juridische toetscriteria

D. Klachtenregeling:
- Wij adviseren met klem om een onafhankelijke klachtenfunctionaris voor het hele Sociale Domein aan te stellen, die de klacht zelf in behandeling neemt en deze niet doorspeelt naar de betreffende leidinggevende.
- De klachtenregeling moet goed gecommuniceerd worden, gemakkelijk toegankelijk zijn en er moet naar de burgers worden duidelijk gemaakt, dat het indienen van een klacht geen nadelige invloed heeft op de mate van ondersteuning door de gemeente.
- De onafhankelijke klachtenfunctionaris ontvangt van de cliënten rechtstreeks de evaluatieformulieren zodat er een goed beeld ontstaat over de klanttevredenheid van het geleverde “maatwerk”!

** De Participatieraad is voorstander van een vorm van “pre-mediation” teneinde formele klachten- en bezwaarprocedures zo veel mogelijk te voorkomen. Dit uiteraard afhankelijk van de ervaringen zoals die straks worden opgedaan. Voorstellen van uw kant ziet de Participatieraad graag tegemoet.

De Participatieraad is heel graag bereid verder met u van gedachten te wisselen over dit advies en mee te denken over de verdere uitwerking ervan en wordt graag op de hoogte gehouden van de verdere ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld middels het jaarverslag van de klachtenfunctionaris.

In afwachting van uw spoedige reactie.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Participatieraad

W.G.J. Dommerholt-Visser
Voorzitter

J.H. Blank
Secretaris