



Baarle-Nassau
Baarle-Hertog

Adviesraad Sociaal Domein Baarle-Nassau
Zandakker 22
5111 XR BAARLE-NASSAU
Nederland

Behandelaar: Marleen Loots
Telefoonnummer: 088-3821364
Mail: marleenloots@abg.nl

Uw kenmerk:
Ons kenmerk: 16uit19654
Zaaknummer: 16ZK12782

Verzonden op: 19 januari 2017

Onderwerp: schriftelijke vragen betreffende klachtenopvang in de Wmo

Geachte adviesraad,

Hierbij beantwoorden wij de vragen die u gesteld heeft over klachtenafhandeling met betrekking tot de uitvoering van de Wmo.

- *Is de eigen, gemeentelijke klachtenregeling aangepast aan de specifieke positie van Wmo cliënten?*

De gemeente Baarle-Nassau kent sinds medio 2013 geen eigen klachtenregeling meer. Dit betekent dat de behandeling van klachten plaats vindt conform wettelijke regelgeving (met name hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht).

- *Wordt de gemeentelijke klachtenregeling bekend gemaakt aan Wmo cliënten?*

Er is zoals zojuist aangegeven geen gemeentelijke klachtenregeling. Op de gemeentelijke website is wel informatie opgenomen over de wijze waarop een klacht ingediend kan worden (www.baarle-nassau.nl/bezwaar.html).

- *Bieden we mogelijkheden voor klachtenbemiddeling?*

Wij nodigen inwoners met een klacht uit voor een gesprek. In dit gesprek proberen we duidelijk te krijgen wat de klacht is en of er bijvoorbeeld nog uitleg nodig is. In dit gesprek kan de inwoner zijn verhaal doen en waar mogelijk proberen we er natuurlijk meteen in overleg met elkaar uit te komen. De bemiddeling vindt dus eigenlijk plaats binnen dit gesprek.

Het gesprek wordt gevoerd door de leidinggevende van de medewerker die betrokken is bij de klacht en waar mogelijk met de medewerker zelf. Er is daarnaast ook een interne klachtencoördinator (jurist), die kan uitleggen wat de mogelijkheden zijn ten aanzien van de klachtenbehandeling.

- *Onderkent de gemeente dat klachten ook over het handelen van de eigen gemeentewerkers kan gaan? Heeft de gemeente duidelijke afspraken gemaakt over wie verantwoordelijk is voor de*



afhandeling van klachten, bijvoorbeeld in de situatie waarin de indicatiestelling voor Wmo ondersteuning is uitbesteed?

Wij zijn ons ervan bewust dat klachten ook over gedrag van een medewerker of bestuurder van onze gemeente kunnen gaan. De Awb stelt dat het gaat om “gedragingen van personen, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan”. Dus eigen medewerkers maar bijvoorbeeld ook personeel dat op basis van inhuur voor onze gemeente werkt.

Als we taken uitbesteden, dan wordt daarbij meestal afgesproken dat de klachtenregeling van de uitvoerende organisatie in eerste instantie wordt toegepast. Ook is de leidinggevende van de organisatie dan het eerste aanspreekpunt voor het oppakken van de klacht.

Als de klacht niet op bevredigende wijze wordt afgehandeld door de organisatie, blijft de gemeente verantwoordelijk en kunnen we ook zelf nog actie ondernemen.

- Biedt het loket ondersteuning bij het indienen van een klacht bij een zorgaanbieder?

De gemeente vervult richting de zorgaanbieders de rol van opdrachtgever. Vanuit die rol spreken wij zorgaanbieders aan, wanneer er bij ons klachten worden geuit over de uitvoering van de zorg (het aanbod).

Wanneer het gaat over klachten rondom bejegening, dan is het aan de inwoner zelf om deze kenbaar te maken bij de zorgaanbieder. Daarbij kan de inwoner gebruik maken van ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner of van een vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant.

- Wordt de cliënt actief geïnformeerd over zijn rechten en plichten?

Bij klachten gaat het over gedrag / bejegening. Wanneer een inwoner het niet eens met de inhoud van een besluit (bijvoorbeeld de toegekende zorg), dan staat dit besluit open voor bezwaar en beroep. In de beschikking, waarin het besluit wordt medegedeeld, wordt dit uitgelegd inclusief de rechten en plichten van de inwoner.

Waar het gaat om klachten, heeft de inwoner geen plichten maar alleen het recht om een klacht in te dienen en hierover gehoord te worden. Wij informeren cliënten hier vooraf niet actief over (“mocht u straks een klacht hebben over bejegening...”) , omdat we er natuurlijk vanuit gaan dat we onze inwoners goed behandelen. Zodra een inwoner zijn of haar ontevredenheid uit wordt deze uiteraard geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en hoe dit aan te pakken.

- Wordt er jaarlijks door zorgaanbieders gerapporteerd over klachten?

Met de zorgaanbieder die voorzieningen in bruikleen verstrekt (momenteel Medipoint) en de uitvoerder van de Deeltaxi (momenteel PZN) is afgesproken dat zij maandelijks melding maken van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan. Bij deze voorzieningen is dit expliciet vastgelegd omdat deze intensief en grootschalig gebuikt worden.

Wij hebben met de overige aanbieders niet afgesproken dat ze hierover moeten rapporteren. De reden om niet om een rapportage te vragen is dat in andere gemeenten is gebleken dat er zelden een formele klacht wordt ingediend bij deze zorgaanbieders. Dat wil uiteraard niet zeggen dat er geen ontevreden klanten zijn. Wij gebruiken de cliëntervaringsonderzoeken als beleidsinstrument om inzichtelijk te maken hoe tevreden onze inwoners zijn over hun zorgaanbod en zorgverlener.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Baarle-Nassau,



Piet Sprangers
Domeinmanager Sociaal