



Aan het College van Burgemeester en wethouders  
van de gemeente Baarle-Nassau  
Postbus 105  
5110 Baarle-Nassau



17ink08392  
27/02/2017

Baarle-Nassau, 24 februari 2017

Onderwerp: Reactie op beantwoording Klachtenopvang in de Wmo

Geacht college,

### **Inleiding**

Op 5 december 2016 heeft de Adviesraad sociaal domein u vragen gesteld over de klachtenopvang in de Wmo.

Op 12 januari 2017 heeft u de vragen beantwoord die door de Adviesraad sociaal domein zijn gesteld over de klachtenafhandeling met betrekking tot de uitvoering van de Wmo.

De beantwoording van deze vragen heeft de Adviesraad sociaal domein een duidelijk inzicht verschaft over de klachtenafhandeling met betrekking tot de uitvoering van de Wmo.

Bij de beantwoording van de vraag “wordt er jaarlijks door zorgaanbieders gerapporteerd over klachten?” willen wij wel een kanttekening plaatsen.

Wij vinden het een goede zaak dat met de zorgaanbieder die voorzieningen in bruikleen verstrekt (momenteel Medipoint) en met de uitvoerder van de Deeltaxi (momenteel PZN) is afgesproken dat zij maandelijks melding maken van de ingediende klachten en de afhandeling daarvan.

U deelt ons verder mede dat met de overige aanbieders niet is afgesproken dat ze hierover moeten rapporteren. De reden die u aangeeft is dat in andere gemeenten is gebleken dat er zelden een formele klacht wordt ingediend bij deze zorgaanbieders.

U geeft terecht aan dat dit uiteraard niet wil zeggen dat er geen ontevreden klanten zijn.

### **Aandachtspunt vanuit het cliëntenperspectief**

De Adviesraad sociaal domein stelt u voor in overweging te nemen om met alle aanbieders van huishoudelijke zorg en begeleiding waarmee de gemeente contracten heeft afgesloten minstens 1 x per jaar te laten rapporteren over ingediende klachten en duidelijk te laten aangeven of ingediende klachten naar tevredenheid werden afgewerkt.

Het cliëntervaringsonderzoek is inderdaad prima als beleidsinstrument te gebruiken, maar zegt niets of zeker onvoldoende over het aantal klachten en over de kwaliteit van de afhandeling van ingediende klachten.

## Adviesraad Sociaal Domein Baarle-Nassau

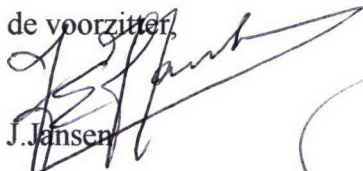
---

De Adviesraad sociaal domein ziet graag een schriftelijke reactie tegemoet.

Met vriendelijke groeten,

Namens de Adviesraad sociaal domein Baarle-Nassau,

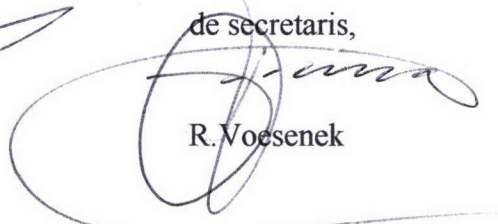
de voorzitter,



J. Jansen

i. a. a. gemeenteraad

de secretaris,



R. Voesenek