

Stede Broec, 30 mei 2024

Betreft: ongevraagd advies naar aanleiding van uw antwoord van 19 april 2024 op ons advies (november 2023) n.a.v. het rapport 'Burger in zicht!' (april, 2023) van de Nationale Ombudsman

Geachte leden van het college van burgemeester en wethouders,

Hierbij wil de Wmo-adviesraad u bedanken voor uw uitgebreide brief van 19 april 2024, waarin u antwoord geeft op ons advies van 20 november 2023 n.a.v. het rapport 'Burger in Zicht'. In uw brief reageert u op onze vragen en maakt u duidelijk hoe de gemeente Stede Broec klachten over haar medewerkers en klachten over onderaannemers in het sociale domein behandelt.

Helaas is een aantal zorgen van de adviesraad niet weggenomen. De Wmo-adviesraad brengt daarom een aanvullend advies uit:

1. Voor cliënten dient duidelijk te zijn dat de gemeente uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de goede afhandeling van een klacht, ook als een klacht in eerste instantie bij een derde partij/contractpartner dient te worden ingediend. De gemeentelijke website (en wellicht de papieren uitvoering) biedt deze duidelijkheid nadrukkelijk niet.

De Wmo-adviesraad adviseert in de Wmo-klachtenprocedure (zowel op papier als op de gemeentelijke website) te verduidelijken dat er één klachtenprocedure bestaat, beginnend bij de klachtenprocedure van contractpartner met een escalatiemogelijkheid naar de klachtenprocedure van de gemeente.

2. Het monitoren van de klachtenprocedures blijkt te zijn gedelegeerd aan de netwerkorganisatie 'Zorg in regio West-Friesland'. In het geval dat de kwaliteit van de aanbieder in het geding is, wordt er een signaal bij de Wmo-toezichthouder neergelegd. De Wmo-adviesraad meent dat met deze procedure het zicht op de goede uitvoering van de Wmo verloren gaat omdat er geen structurele terugrapportage naar de gemeente plaatsvindt.

De Wmo-adviesraad adviseert dat de gemeente structureel geïnformeerd dient te worden over de klachten over contractpartners.

3. Het baart de Wmo-adviesraad zorgen dat de gemeente geen goed zicht heeft op de frequentie van de overschrijding van de wettelijke reactietermijn voor een Wmo-voorziening en wat de oorzaak van die overschrijding is.

De Wmo-adviesraad adviseert om structureel bij te houden in hoeverre de wettelijke antwoordtermijnen worden gehaald en indien e termijnen geregeld niet worden gehaald, te achterhalen wat daar dan de oorzaak van is.

4. In het advies van 20 november 2023 heeft de Wmo-adviesraad geadviseerd de burger na het aanvragen van een voorziening te vragen hoe hij het proces heeft ervaren en deze bevindingen mee te nemen in het verbeteren van het proces.

U geeft aan dat dit gebeurt tijdens het cliëntervaringsonderzoek. Dit ervaart de Wmo-adviesraad als onvoldoende. Ook omdat de gegevens van die onderzoeken pas na lange tijd beschikbaar komen.

De Wmo-adviesraad adviseert om bij de burger altijd te informeren naar zijn ervaringen bij het aanvragen van een Wmo-voorziening.

Wij hopen op een spoedige reactie van uw kant.

Hoogachtend,

Namens de Wmo-adviesraad Stede Broec,

Jaap Leuring, voorzitter