

Bij het aanvragen van voorzieningen, zorg en ondersteuning ondersteunen de gemeente en andere organisaties inwoners op verschillende manieren. Ook bestaan er verschillende mogelijkheden als inwoner en gemeente er samen niet uitkomen. In deze bijlage wordt nader besproken welke wijze de waarborgen van zorgvuldige dienstverlening zijn ingericht.

### **Keukentafelgesprek, definitieve beschikking en bemiddeling**

Het (keuken)tafelgesprek is erop gericht om samen met de inwoner tot een goede oplossing te komen voor zijn/haar ondersteuningsvraag. In een enkel geval komt de consulent uiteindelijk toch niet tot overeenstemming met een inwoner. Uiteraard kan ook in zo'n geval de inwoner een formele aanvraag voor ondersteuning doen. De consulent zal hierop negatief adviseren. Als (na toetsing) dit leidt tot een negatieve beschikking, kan de inwoner hier vervolgens formeel bezwaar tegen maken. Voordat het bezwaar in procedure wordt genomen, wordt gekeken of via bemiddeling het bezwaar weg te nemen is. Indien dit het geval is, dan zal de inwoner gevraagd worden het bezwaar in te trekken. Indien het meningsverschil niet op deze wijze opgelost kan worden, dan wordt de formele bezwaarprocedure in gang gezet.

### **Klachtenregeling**

Als een inwoner van mening is dat hij/zij door een medewerker of bestuurder van de gemeente niet is behandeld zoals het hoort, dan kan deze een klacht indienen. Of zoals het formeel in de Algemene wet bestuursrecht staat: "de wijze waarop een bestuursorgaan of ambtenaar zich in een bepaalde gelegenheid jegens een natuurlijk persoon of rechtspersoon heeft gedragen."

Voorbeeldsituaties zijn: brieven die niet worden beantwoord of de manier waarop een medewerker de inwoner bejegend heeft.

Een klacht kan mondeling of schriftelijk ingediend worden. Voor het afhandelen van de klachten is door het college een interne klachteninstructie vastgesteld. In deze instructie wordt de gehele procedure van de behandeling van een klacht beschreven. Daarnaast zijn de normen die de Nationale ombudsman hanteert, bij het beoordelen van de klacht een handig instrument voor het geven van een oordeel over een door de inwoner ingediende klacht. Wanneer een klager niet tevreden is met de uitkomst kan hij/zij zich vervolgens wenden tot de Nationale Ombudsman.

### **Bezwaar en beroep**

Als een inwoner het niet eens is met een besluit dat door of namens het college, de burgemeester of de gemeenteraad (zogenaamde 'bestuursorganen') is genomen, kan hij/zij in veel gevallen een bezwaarschrift indienen. De gemeente heeft een onafhankelijke Bezwaarschriftencommissie ingesteld om te adviseren over te nemen besluiten op ontvangen bezwaarschriften.

Bezwaarschriften met betrekking tot het sociale domein worden behandeld door de Sociale Kamer van deze commissie.

Bezwaarschriften dienen ingediend te worden binnen 6 weken na het genomen besluit. De wettelijke beslistermijn op een bezwaar bedraagt 12 weken, met mogelijkheid van verdaging met 6 weken. De maximale beslistermijn bedraagt dan 18 weken na verstrijken van de indieningstermijn voor bezwaarschriften. Verder uitstel van nemen van besluit is mogelijk met instemming van belanghebbenden. Voor bezwaarmakers is het mogelijk om na verstrijken van de wettelijke beslistermijn de gemeente op grond van de Wet dwangsom in gebreke te stellen bij niet tijdig beslissen. Indien dan niet alsnog binnen twee weken een besluit volgt, verbeurt de gemeente per dag dwangsommen aan bezwaarmaker tot maximaal € 1.260.

Wanneer de burger niet tevreden is over de manier waarop de gemeente de klacht heeft afgehandeld, dan kan deze burger de Nationale ombudsman inschakelen. Dan volgt een externe klachtbehandeling.

### **Vertrouwenspersonen jeugdhulp**

In de Jeugdwet is de wettelijke verplichting van onafhankelijk vertrouwenswerk benoemd (artikel 2.6, lid 2), te weten: De ondersteuning door de vertrouwenspersoon in aangelegenheden die samenhangen met de wettelijke taken en verantwoordelijkheden van het college, de jeugdhulpaanbieder, de gecertificeerde instelling en Veilig Thuis, is met name gericht op de uitoefening door jeugdigen, ouders, pleegouders en netwerkpleegouders van hun rechten. Afgesproken is dat de gemeenten het vertrouwenswerk de komende drie jaar collectief financieren en dat het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) als hoofdaannemer optreedt. Daarbij zijn de volgende ontwerp- en kwaliteitseisen gesteld: 24-uurs bereikbaarheid, meerdere communicatiekanalen, gezamenlijk meldpunt, op vaste tijden bereikbaar en beschikbaar, borging van kwaliteit en innovatie. Het AKJ heeft daarbij de opdracht om samen met de andere partijen toe te werken naar een robuust netwerk. De VNG treedt namens de gemeenten op als landelijke opdrachtgever.

De kerntaken van een onafhankelijk vertrouwenspersoon zijn informatie, advies, (klacht)ondersteuning te verlenen aan jeugdigen, ouders/verzorgers, (netwerk)pleegouders en rechtstreeks betrokkenen die hen daartoe verzoekt bij:

- Vragen, klachten of problemen inzake:
  1. een individuele en/of collectieve beschikking van gemeenten;
  2. de uitvoering van een onderzoek;
  3. de uitvoering van de zorg, de (gezins)voogdij en/of jeugdreclassering;
- Een klacht-, bezwaar- of beroepsprocedure.

Naast de primaire taak van individuele advisering en ondersteuning hebben de vertrouwenspersonen ook andere functies:

- voorlichting te geven over de (rechts)positie van cliënten aan de doelgroep en professionals;
- tekortkomingen in de structuur en de toeleiding naar en/of uitvoering van de zorg en/of (gezins)voogdij, voor zover deze afbreuk doen aan de rechten en/of de veiligheid van betrokkene(n), te signaleren en waar nodig aan de Inspectie te melden en;
- tenminste eenmaal per jaar een rapport uit te brengen ten behoeve van het kwaliteitsbeleid waarin de registratiegegevens en signalen staan vermeld.

Door hun kennis en hun betrokkenheid bij instellingen kunnen zij signaleren waar zich (structurele) tekortkomingen en misstanden voordoen.

Voor 1 januari 2015 was het vertrouwenswerk sectoraal georganiseerd en niet volledig dekkend voor de gehele jeugdzorg. Vanaf 1 januari 2015 is het vertrouwenswerk er voor de gehele jeugdhulp, dus ook voor het lokale gedeelte. Hiervoor zijn extra middelen beschikbaar gesteld.

### **Clientondersteuning**

Gemeenten hebben de wettelijke opdracht om voor alle burgers de functie van Clientondersteuning in te richten. Vastgelegd is dat:

- cliëntondersteuning inhoudt: onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het

gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.

- de gemeente ervoor zorg dient te dragen dat voor de ingezetenen cliëntondersteuning beschikbaar is.
- cliëntondersteuning onafhankelijk is en dat de gemeente ervoor zorg draagt dat bij de cliëntondersteuning het belang van betrokkene uitgangspunt is.
- cliëntondersteuning een algemene voorziening is.
- cliëntondersteuning kosteloos is voor de burger.
- de gemeente de cliëntondersteuning en zijn mantelzorger voorafgaand aan het onderzoek wijst op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.

Vanaf 1 januari 2015 zijn de gemeenten verantwoordelijk geworden voor de cliëntondersteuning voor mensen met een handicap (de MEE-doelgroep) en in dat kader zijn de MEE-gelden toegevoegd aan het sociaal deelfonds (Wmo-gedeelte). De gemeente Steenwijkerland is met MEE een overeenkomst aangegaan waarin o.a. is opgenomen dat MEE voor het gehele sociale domein de cliëntondersteuning verzorgt.

### **Toezichthouder Wmo**

De gemeente is integraal verantwoordelijk voor het toezicht en de naleving van de kwaliteitseisen die de Wmo stelt. Naast de (minimum)voorschriften uit de Wmo zelf, heeft het toezicht ook betrekking op de toekennings-, vaststellings- en kwaliteitseisen uit de lokale verordening (en een eventuele nadere regeling ter uitvoering daarvan door het college) en eventuele (aanvullende) voorwaarden die zijn gesteld in overeenkomsten met zorgaanbieders. De gemeente dient hiertoe een toezichthouder aan te wijzen. Onder toezicht wordt kort gezegd verstaan: het verzamelen van informatie over de vraag of een handeling of een zaak voldoet aan de gestelde eisen, het zich vormen van een oordeel daarover (in licht van de geldende eisen) en het zo nodig interveniëren naar aanleiding daarvan. Het omvat dus drie kernactiviteiten: informatie verzamelen, oordelen en interveniëren (d.w.z. handhaven).

Als toezichthouder Wmo heeft Steenwijkerland een toezichthouder calamiteiten en geweldsincidenten. Met deze vorm van toezicht voldoet de gemeente Steenwijkerland aan de Wmo 2015. Het is de minimale variant van toezicht. Uit de ervaringen van afgelopen twee jaar blijkt dat er behoefte aan uitbreiding van toezichttaken met kwaliteitstoezicht. Er wordt momenteel een voorstel voorbereid voor het herbeleggen van de toezichtstaken.

### **Rechtswinkel Steenwijk**

Wanneer inwoners te maken hebben met problemen of vragen van juridische aard kunnen zij gratis advies krijgen van de Rechtswinkel Steenwijk. De Rechtswinkel bestaat uit een team van vrijwillige juridisch adviseurs en is onderdeel van Timpaan Welzijn. De juridisch adviseurs kunnen van dienst zijn bij situaties op het gebied van personen- en familierecht, huurrecht, overeenkomsten, belastingrecht, sociale zekerheid, arbeidsrecht, algemeen bestuursrecht en diverse andere juridische zaken.

### **Overig advies en ondersteuning**

Er bestaat een stevige sociale infrastructuur waar inwoners te rade gaan als er advies of ondersteuning nodig is. Voor een deel bestaat deze structuur uit (deels door de gemeente gefinancierde) algemeen toegankelijke voorzieningen zoals de ouderenadviseurs en de rechtswinkel van Stichting Timpaan of het maatschappelijk werk van ZONL. Voor een groter deel bestaat de sociale infrastructuur uit zelforganisaties van burgers waarbij veel van die zelforganisaties ook een functie hebben als adviseur of belangenbehartiger. Denk hierbij aan

bijvoorbeeld de vakbonden, politieke partijen, patiënten- en cliëntenorganisaties, kerken, wijk- en dorpsverenigingen. Ook huisartsen, wijkverpleegkundigen en scholen vervullen een rol in het informeren van inwoners en hen verwijzen. Daarnaast is er bij bijvoorbeeld huisartsen, welzijnsinstellingen en vooral internet voor inwoners veel informatie te vinden over mogelijkheden voor passende ondersteuning en hoe dit te verkrijgen.

### **Sociale ombudsman/-commissie in enkele andere gemeenten**

Enkele gemeenten hebben een speciale sociale ombudsman benoemd met een specifieke taakstelling.

#### **Sociale ombudsman gemeente Elburg**

De sociale ombudsman is een onafhankelijke persoon, die lokaal ondersteuning kan bieden als burgers in een knellende situatie terecht dreigen te komen, doordat ze een probleem hebben met de overheid of met een zorgaanbieder. Een probleem dat voortkomt uit de veranderingen binnen het sociale domein, door de transities Jeugd, WMO of Participatie. De sociale ombudsman heeft een preventieve functie. Hij is aanspreekpunt voor burgers en geeft hen de gelegenheid gehoord te worden. Hij onderzoekt de situatie, brengt in kaart wat er aan de hand is en gaat samen met de burger op zoek naar mogelijke oplossingen.

#### **Sociale ombudsman gemeente De Wolden**

De Sociaal Ombudsman behandelt klachten die zowel over gedrag/bejegening als over inhoud gaan. Hij/zij registreert vragen, wensen, zorgen, ervaringen van inwoners en verzamelt knelpunten. De Sociaal Ombudsman rapporteert periodiek aan de gemeenteraad, deze rapportages zijn openbaar. Functionaris heeft rechtstreekse contacten met uitvoerenden en beleidsmedewerkers. De primaire doelstelling van die contacten is het verbeteren van de dienstverlening aan (kwetsbare) inwoners. Het betreft een ontwikkelfunctie, er is ruimte om de functie alsook de ondersteuning nader in te vullen.

#### **Ombudscommissie sociaal domein gemeente Dalfsen**

Deze commissie is per direct telefonisch en via de mail bereikbaar voor inwoners van de gemeente Dalfsen die een melding, vraag of klacht hebben rondom de uitvoering van de Wmo 2015, Jeugdhulp en de Participatiewet. Ook kunnen inwoners suggesties doorgeven aan de commissie. De Ombudscommissie Sociaal Domein bestaat uit drie personen

Na een melding of vraag wordt persoonlijk contact opgenomen met de melder. Gezamenlijk gaat men op zoek naar een oplossing en zo nodig bemiddelt men of brengt men een advies uit richting de gemeente. De Ombudscommissie Sociaal Domein rapporteert twee keer per jaar aan het college.