**Wmo-raad i.o**.

Wijchen, 18 mei 2015

|  |
| --- |
| **Betreft: advies inzake Klachtenregeling**  **Lokale Toegangspoort**  **Regio Rijk van Nijmegen** |

Geachte college,

Naar aanleiding van uw verzoek om als Wmo-raad in oprichting te reageren op het beleidsvoornemen tot het instellen van een Klachtenregeling Lokale Toegangspoort regio Rijk van Nijmegen berichten wij u het volgende.

Wij hebben kennisgenomen van:

* + Klachtenregeling Lokale Toegangspoort regio Rijk van Nijmegen (geen datum);
  + Beslisnota RBT over de klachtenregeling Rijk van Nijmegen voor de Sociale Wijkteams (geen datum)

**Inleiding**

Na het lezen van de bovengenoemde regeling en beslisnota moeten wij constateren dat de concept klachtenregeling, zoals die voorligt niet uitblinkt qua duidelijkheid. De gekozen wijze van formulering is ingewikkeld voor de gemiddelde lezer. Het lijkt er op alsof een bestaande regeling is aangepast en daardoor zijn vanzelfsprekendheid verliest. De laagdrempeligheid waar Zorgbelang voor pleit, verliest z’n effect in een dergelijke klachtenregeling. Ook constateren wij dat laagdrempeligheid en het doen van een klacht per definitie met elkaar op gespannen voet staan. Een klacht doen is altijd een hoge drempel die genomen wordt.

De voorliggende regeling zal naar onze mening altijd een punt van discussie blijven op het gebied van de definiëring van een klacht, wie verantwoordelijk is voor de afhandeling en welke rol de klager heeft. Dit zal de klagende cliënt niet tegemoet komen in de duidelijkheid van afhandeling. Versterken van de rol in dit proces van de cliënt is ons streven, alsmede de logica van de regeling te laten prevaleren.

Graag willen we aan de hand van de volgende overwegingen u van advies dienen.

**Overwegingen**

1. Een klachtenregeling zoals die in concept voorligt, is een regeling, die veel overeenkomst (copy-paste) vertoont met soortgelijke regelingen, waarin overheid en burger partijen zijn. Deze klachtenregeling verbijzondert niet specifiek naar de burger cq. cliënt, die zich wendt met een hulpvraag tot de Lokale Toegangspoort, i.c. het Sociale Wijkteam. De rol van de hulpvragende burger, die zich vaak in een afhankelijke positie bevindt, is specifieker dan in het algemeen gangbaar is. Dat maakt het indienen van een klacht over het algemeen lastig en iets waartoe men niet graag overgaat, juist vanwege die afhankelijkheid. Deze terughoudendheid zou inderdaad met een lagere drempel te overbruggen zijn. Hier denken wij niet direct als eerste middel aan de klacht zelf, maar pleiten er voor om de voorfase van een eventuele klacht te versterken. Immers een klacht krijgt altijd een formeel karakter; daar zit de cliënt ook niet altijd op te wachten.

Specifiek voor de sociale wijkteams zou er een makkelijk toegankelijke en goed beschreven eerste stap genomen moeten kunnen worden om iets waar men onvrede over heeft ter sprake te brengen. We noemen deze voorfase voorlopig een standaard “terugkomgesprek”. In de inleiding van de Klachtenregeling wordt daar zijdelings over gesproken. Het zou aanbevelenswaardig zijn deze eerste stap in te bedden in het gehele procesgang van intake naar klacht. Een Klachtenregeling, of wellicht een andere titel, die zich met name richt op het perspectief van de cliënt, waarin alle processenstappen zorgvuldig in de goede volgorde worden beschreven. Eventuele begrippen kunnen dan als bijlage worden gevoegd;

Vaak gangbaar is dat aan de hand van de Klachtenregeling een brochure wordt ontwerpen voor de cliënt. Terwijl medewerkers op het formeel juridische van een klachtenregeling gefocust zijn. Wij zijn van mening dat deze twee zaken beter in elkaar geschoven kunnen worden. Dit leidt tot meer begrip wederzijds;

1. In hiervoor beschreven terugkomgesprek, dat de plaats inneemt van het mediation moment, kan helder worden waar een cliënt ontevreden en/of tevreden over is. Ook kan dan helder worden of er inderdaad sprake is van een inhoudelijk punt dan wel punt in de procesgang (wijze van bejegening). Tijdens of kort na dit gesprek kan cliënt besluiten eventueel een klacht in te dienen of een bezwaarschrift. Maar het kan natuurlijk ook beide, ter afweging van de cliënt zelf. Het terugkomgesprek is er ook voor om de cliënt de tijd en gelegenheid te geven zich te realiseren wat het besluit gaat worden en of hij/zij zich wel goed behandeld voelt. Het is wat ons betreft een vast onderdeel van de benadering;
2. Sociale wijkteams worden gevormd door medewerk(st)ers van diverse moederorganisaties. Als cliëntenraad ondersteunen wij de visie dat de voorfase van de klacht ligt bij het SWT zelf. De formele klachtenafhandeling ligt uiteraard bij de respectieve moederorganisaties. Als tussenschakel, als de klacht bij het SWT wordt ingediend, is een klachtencommissie, specifiek in zaken het SWT betreffende, een positieve stap.

Samenvattend willen wij u een koers adviseren die getuigt van lef en een bijzondere hoge graad van klantgerichtheid. Dit houdt in dat veel meer keuzemomenten ingebouwd worden voor de cliënt en dat de overheid en de burger zichzelf niet in onontwarbare processen dwingen. Goede en open communicatie start met het bieden van de mogelijkheid om altijd onvrede te uiten. Het zou zelfs in de procesgang een geplande stap moeten zijn.

Bovendien wordt in deze procesgang al gaande de gesprekken duidelijk waar de schoen wringt. Dit zal de helderheid in de behandeling van de uiteindelijke klacht alleen maar ten goede komen.

Deze benadering versterkt het organiseren van de eigen feedback als organisatie. Een belangrijk onderdeel van de lerende organisatie.

**Adviezen**

Op grond van deze overwegingen komen wij tot de volgende adviezen:

1. Wijk af van de standaardreactie om weer een klachtenregeling één op één neer te leggen op welke nieuwe ontwikkeling dan ook. Kijk specifieker naar de doelgroep;
2. Breng in de “Klachtenregeling nieuwe stijl” alle processtappen goed in kaart en sluit af met eventuele begrippenlijst (draai het dus om);
3. Onthoudt u van begrippen als mediation. Dit geeft vaak een ter zware last op een gesprek, gezien vanuit de cliënt;
4. Stel een specifieke Klachtencommissie samen voor de Sociale Wijkteams, vanwege het bijzondere karakter en positie;

**Tenslotte**

Als Cliëntenraad realiseren wij ons dat de klachtenregeling een Regionale aangelegenheid is, maar dat op lokaal niveau nuanceringen kunnen worden aangebracht. Graag benutten wij met dit advies deze ruimte om een specifiek Wijchens geluid in te brengen.

In de nieuwe Wmo wordt uitgegaan van een cliënt die regie voert over zijn eigen leven en opkomt voor zijn belangen. Dit vraagt ook een andere kijk op de oplossingen die zo voor de hand lijken te liggen (Pavlov).

Uiteraard zijn wij bereid om het één en andere nog mondeling toe te lichten.

Wmo-raad i.o.

.