



CLIËNTENRAAD SOCIAAL DOMEIN DEN HAAG

030

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

CSD/2021.01

Contactpersoon

C.C.M. van der Meer

Telefoonnummer

(070) 353 74 76

E-mailadres

christien.vandermeer@denhaag.nl

Aantal bijlagen

Datum

12 januari 20221

**Onderwerp: Ook een onafhankelijke klachtencommissie
bij de dienst OCW**

Geacht College,

De afhandeling van de Wmo klachten is sinds 2019 niet meer bij de dienst SZW belegd, maar bij de dienst OCW.

Bij de dienst SZW is een onafhankelijke klachtencommissie ingesteld (één lid namens de cliëntenraad en een onafhankelijke voorzitter) waar voorheen de ongegronde en deels ongegronde klachten over de uitvoering van de Wmo aan werden voorgelegd. Klachten bij de dienst SZW worden eerst intern bij de dienst beoordeeld en na een uitspraak 'ongegrond' of 'deels ongegrond' nog voor een toetsing aan de onafhankelijke klachtencommissie aangeboden.

De deelnemers van de klachtencommissie SZW waarderen de grondigheid waarmee de klacht en het oordeel wordt besproken.

Tegenwoordig worden de Wmo klachten alleen afgehandeld door ambtenaren, waaronder klachtenregisseurs, bij de dienst OCW.

In de vergadering van de deelraad Wmo van de Cliëntenraad Sociaal Domein is gesproken over het ontbreken van een onafhankelijke klachtencommissie bij de dienst OCW voor de klachten over de uitvoering van de Wmo. De GGD en Jeugd hebben nog wel een onafhankelijke klachtafhandeling.

In de vergadering van de deelraad Wmo gaf de klachtenregisseur aan dat de dienst OCW een verbetering van klachtafhandeling en de verbetering van de kwaliteit van dienstverlening door te leren van klachten, hoog in het vaandel heeft staan. Dat vinden wij te prijzen. Echter, het doet niets af aan het feit dat een onafhankelijke blik op de klachtafhandeling door iemand die de belangen van de cliënten behartigt, ontbreekt. Dat vinden wij een gemis. Het gevaar is namelijk dat de belangen van de cliënten onvoldoende worden meegewogen in het uiteindelijke oordeel.

Bij de dienst OCW is men van mening dat een informele oplossing de voorkeur heeft. Daar zijn wij het mee eens. Er kan echter een moment ontstaan dat er een verschil van mening over de beste oplossing ontstaat en dan kan een onafhankelijke klachtencommissie het enige zijn dat een stap kan zetten. Daarom is het van belang om een onafhankelijke klachtencommissie in te stellen.

Daarbij zou het voor het vertrouwen van de burger in de overheid goed zijn als er een onafhankelijke klachtencommissie komt. De klachtenregisseur is en blijft toch een collega van de persoon waarover een klacht wordt ingediend. Er is communicatie over en weer. Dat wekt geen vertrouwen bij de burger. De klager kan zich afvragen: in hoeverre is de klachtenregisseur onafhankelijk?

Clëntenraad Sociaal Domein

Ons kenmerk
CSD/2021.01

De deelraad Wmo is benieuwd naar uw reactie op dit advies.
Wij hopen binnen vier weken na dagtekening van u te vernemen.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sandra van Laar', written in a cursive style.

Sandra van Laar
Voorzitter deelraad Wmo van de Clëntenraad Sociaal Domein

CC
- Dienst OCW
- Commissie Samenleving