



Den Haag

060

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Clëntenraad Sociaal Domein (CSD) Den Haag
T.a.v. mevr. S. van Laar, voorzitter deelraad Wmo

Datum
19 mei 2022

Onderwerp
Een onafhankelijke klachtencommissie bij de dienst OCW

Uw brief van
14 maart 2022
Uw kenmerk
CSD/2022.02
Ons kenmerk
OCW/10296401
Contactpersoon
Montserrat Beijl
Dienst
Onderwijs, Cultuur en Welzijn
Afdeling
Stad en Bestuur
Telefoonnummer
14070
E-mailadres
montserrat.beijl@denhaag.nl

Geachte voorzitter,

In uw brief van 12 januari 2021 adviseerde u het college een onafhankelijke Wmo-klachten-commissie in te stellen. In onze reactie van 16 juli 2021 hebben wij uw advies niet gevolgd (bijgevoegd als bijlage bij deze brief). In uw brief van 14 maart 2022 heeft u uw verzoek herhaald.

1. Uw advies

U herhaalt uw advies om een onafhankelijke Wmo-klachtencommissie in te stellen bij de dienst OCW. Deze wens wordt onderbouwd met twee argumenten. Ten eerste vraagt u zich af of alleen het oordeel van een klachtencoördinator voldoende is om tot een onafhankelijk oordeel te komen. U geeft aan dat juist in de Wmo de uitslag van de afwikkeling van een klacht beeldbepalend kan zijn voor de leef- en gezondheidsomstandigheden van de klager in de toekomst. Ook geeft u aan dat een klager ervan overtuigd moet zijn dat zijn/haar klacht onafhankelijk van enige mogelijke ambtelijke invloed vanuit de overheid wordt behandeld. Dat dit noodzakelijk is, volgt ook uit de afhandeling van de toeslagen en kinderopvangaffaires, nu het vertrouwen in de overheid afneemt. Daarnaast herhaalt u dat een blik van een onafhankelijke derde op een klacht verhelderend kan zijn. Het zijn de onafhankelijke leden van een klachtencommissie die niets te winnen of te verliezen hebben bij een oordeel.

2. Reactie op advies

Het college heeft toentertijd uw advies goed bestudeerd en met interesse daarvan kennis genomen. Na een gedegen afweging heeft het college toen besloten uw advies niet over te nemen. Het college staat nog steeds achter dat standpunt en neemt ook uw herhaalde advies niet over. In onze reactie van 16 juli 2021 schreven wij hoe wij tot de conclusie kwamen dat bij de afhandeling van Wmo-klachten een onafhankelijke blik is gewaarborgd. Voor een uitgebreide beschrijving van onze argumenten, die nog steeds van kracht zijn, verwijzen wij u naar onze eerdere reactie. Wij herhalen dat er binnen de gemeente Den Haag geen uniforme manier van klachtafhandeling bestaat. Verschillende organisatieonderdelen kennen een ambtelijke afdoening, en maken dus geen gebruik van een klachtencommissie. De huidige werkwijze bij de Wmo-klachten is duidelijk en uniform: alle klachten worden door de klachtencoördinatoren afgehandeld. Daarnaast overwegen wij dat het cliëntperspectief bij de afhandeling van Wmo-klachten in de huidige werkwijze goed is gewaarborgd. Wij herkennen niet het beeld dat het gevaar bestaat dat de klachtencoördinatoren een onvoldoende onafhankelijke blik hebben. Wij lichten dit hierna verder toe.

3. Toelichting

3.1. Waarborgen van onafhankelijke blik

Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen, en van de kwaliteit van de dienstverlening.¹

Overwegingen:

Uit de wet volgt dat één van de vereisten voor een zorgvuldige klachtafhandeling is dat voor de gehele behandeling is bepaald dat daarmee niet belast mag worden degene die betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.² Aan dit vereiste wordt voldaan. De wet maakt verder geen principieel verschil tussen het beleggen van de klachtbehandeling en -advisering bij een persoon of bij een klachtencommissie. Het bestuursorgaan kan de persoon of de commissie slechts in het algemeen instructies geven.³ De klachtencoördinator opereert dus zelfstandig en onafhankelijk. En uiteraard gebeurt de behandeling van de klacht door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. De klachtencoördinator is dan ook een onafhankelijke derde en ook hij heeft niets te winnen of te verliezen bij een oordeel over een klacht.

Bovendien is, zoals ook is uiteengezet in onze reactie van 16 juli 2021, de klachtencoördinator bij de dienst OCW functioneel op afstand gepositioneerd van de uitvoeringsorganisatie JMO. Juist daarom vertrouwen wij op de onafhankelijkheid van de OCW-klachtcoördinator. Dat ook de klager ervan overtuigd moet zijn dat de klacht onafhankelijk van ambtelijke invloed wordt behandeld, zien wij bevestigd doordat wij geen enkel signaal ontvingen dat dit in de praktijk anders uitwerkt of anders wordt ervaren door cliënten. Zoals ook is uiteengezet in de reactie van 16 juli 2021, volgt uit de praktijk dat het overgrote deel van de indieners van een klacht, na contact met de klachtcoördinator, aangeeft dat het ervaren probleem is opgelost. Uit bovenstaande volgt dat wij geen reden hebben om te twijfelen aan de onafhankelijke opstelling van de klantencoördinator.

Daarbij komt, zoals ook is uiteengezet in de reactie van 16 juli 2021, dat de huidige werkwijze tegemoet komt aan het pleidooi van de Nationale Ombudsman voor een minder bureaucratische en meer informele inrichting en uitvoering van de klachtbehandeling. In essentie komt het neer op het in gesprek gaan met elkaar en weer echt naar elkaar leren luisteren.⁴ Het instellen van een klachtencommissie is juist een tegengestelde beweging.

Hierbij wordt nog opgemerkt dat, als een inwoner onverhoopt niet tevreden is, ook nog de mogelijkheid bestaat om zijn of haar klacht voor te leggen bij de Gemeentelijke Ombudsman. In haar jaarverslag heeft de Gemeentelijke Ombudsman aandacht voor de afdoening van klachten en doet waar nodig aanbevelingen aan de gemeente.

3.2 Conclusie:

Het beeld dat het gevaar bestaat dat de klachtencoördinatoren een onvoldoende onafhankelijke blik hebben, herkennen wij niet. In de huidige aanpak is het klantperspectief voldoende gewaarborgd.

¹ Memorie van Toelichting Algemene wet bestuursrecht, toelichting bij artikel 9:5, TK 1997-1998, 25837, nr. 3. .

² Artikel 9:7, lid 1, Awb.

³ Artikel 9:14 lid 2 Awb.

⁴ Nationale Ombudsman, "Terug aan tafel, samen de klacht oplossen"

4. Afsluiting

Eerder nodigden wij u uit om structurele knelpunten en signalen met een maatschappelijk belang met ons te delen. De periodieke overleggen van de deelraad Wmo bieden hiervoor een goede structuur. Wij hebben (vooralsnog) geen structurele knelpunten en signalen van u ontvangen. Die uitnodiging staat nog steeds en wij herhalen die hier graag nogmaals. Tot slot, net als vorige keer, danken wij u hartelijk voor het (herhaalde) advies en voor het delen van uw inzichten.

Het college van burgemeester en wethouders,
de secretaris, de burgemeester,



Ilma Merx



Jan van Zanen